

**EDUARDO JORGE NOVAES SCHOUCAIR**

**AVALIAÇÃO DA INTERAÇÃO EM AMBIENTE  
VIRTUAL DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA  
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NA  
MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

**Orientadora: Alcina Manuela de Oliveira Martins**

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias  
Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração  
Instituto de Educação**

**Lisboa**

**2017**

**EDUARDO JORGE NOVAES SCHOUCAIR**

**AVALIAÇÃO DA INTERAÇÃO EM AMBIENTE  
VIRTUAL DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA  
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NA  
MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

Dissertação defendida em provas públicas para a obtenção do Grau de Mestre em Ciências da Educação, no Curso de Mestrado em Ciências da Educação, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 5 de Janeiro 2018 com o Despacho Reitoral nº457/2017 com a seguinte composição de Júri:  
Presidente: Professora Doutora Maria Neves Gonçalves  
Arguente: Professor Doutor Vitor Teodoro  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Doutora Alcina Manuela de Oliveira Martins

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração**

**Instituto de Educação**

**Lisboa**

**2017**



“Faço questão de ser um homem  
do meu tempo. O problema é saber  
a serviço de quem e de quê, a  
informática estará na educação  
brasileira”.

Paulo Freire

## **AGRADECIMENTOS**

### **A Deus,**

Obrigado meu Deus, por esta vitória, por me dar forças para driblar as dificuldades, por me proporcionar a realização deste sonho, e por encher meu coração de felicidade e gratidão. Obrigado meu Mestre, obrigado meu Deus.

### **Ao meu Pai (*In Memoriam*), Said Schoucair**

Ao senhor meu pai, meu eterno agradecimento. Sei que onde estiver estará alegre e vibrando por mim, pois sempre acreditou e confiou em meu potencial. Sua presença ao término dessa jornada é mais que lembrada, pois saiba que jamais te esqueci.

### **A Minha Mãe, Maria Luiza (Lulu)**

Agradeço por tudo que sou. Não somente pelos ensinamentos ao longo de minha vida, mas também pela forma ímpar de expressar da maneira mais pura as manifestações de carinho, confiança, cumplicidade e amizade. Em te encontro a certeza do sentimento de maior valia para o ser humano: o verdadeiro Amor. Te amo incondicionalmente.

### **Aos Meus Irmãos, (Said e Augusto)**

Pelo incentivo, confiança, credibilidade e respeito. Muito obrigado pelas demonstrações de carinho e amor. Amo vocês!

### **Aos Meus Amigos,**

Iara Moema Lima de Andrade. Amiga irmã de várias trajetórias, presente em todos os momentos importantes da minha existência. Presença constante em minha vida.

A Reinaldo Nunes dos Santos. Obrigado pela força, companheirismo, carinho, amizade e amor. Amo Vocês!

**A UNESA E A FASE,**

A UNESA agradeço a colaboração a todos os professores que fizeram parte da pesquisa, bem como aos alunos do curso de Administração, sujeitos imprescindíveis para a realização desta dissertação. Já com relação a Faculdade Estácio de Sergipe quero aqui registrar meus agradecimentos a coordenadora do polo de apoio presencial EaD/Sergipe, professora mestre Betânia da Costa Leite, e a tutora presencial do curso de Administração do polo presencial EaD/Sergipe, professora Kátia Geórgia Sá Azevedo Barreto, peças fundamentais para a realização deste trabalho.

**Aos Professores Paulo Rafael Monteiro Nascimento e Augusto César Feitosa**

A vocês, o meu muito obrigado pela força dada ao longo deste trabalho e pela ajuda acadêmica quanto ao acesso das informações necessárias para a consecução desta dissertação. Obrigado por tudo.

**A minha Amiga de Curso,**

Nelma Abdias Santos Leandro. Pessoa que aprendi a gostar, respeitar e admirar. Obrigado pela convivência, pela troca de conhecimentos e por sua presença constante nesta nossa trajetória.

**A Minha Orientadora,**

Professora Dr. Alcina Manuela de Oliveira Martins, pela orientação prestada ao longo deste trabalho desde a consecução do Projeto de Pesquisa até a fase final desta dissertação. Obrigado por ter contribuído de forma incondicional para a realização deste trabalho. Muito obrigado por tudo!

## RESUMO

As instituições educacionais vêm passando por transformações significativas, quanto à forma de ensinar, independentemente do nível de escolaridade que a instituição ofereça (ensinos médio, técnico, graduação ou pós graduação). Dessa forma, merece destaque neste cenário de mudanças, a modalidade a distância, a qual vem crescendo de maneira relevante, em todo o mundo, seja pela flexibilidade que a mesma oferece a quem pretende ingressar em um curso superior, caso específico deste estudo, seja pelo custo acessível das mensalidades, o que atrai cada vez mais estudantes a aderirem a EaD. Neste sentido, as universidades, em geral, procuram ofertar cursos com tecnologias avançadas, recursos adequados para um melhor aprendizado, com suporte pedagógico que supra as devidas necessidades dos alunos, por meio da capacitação dos seus professores e tutores, e criação de polos presenciais, de acordo com o que é preconizado pela lei. Não resta dúvida que este novo cenário exige mudanças radicais quanto ao papel do professor e do aluno, e dessa forma, as características próprias de ambas as partes precisam de ser repensadas, adequadas e analisadas, para que a aprendizagem de fato se concretize. Diante desta realidade, destaca-se a Universidade do estudo, na qual se implantou, em 2009, a referida modalidade, ofertando cursos de educação a distância. Nessa perspectiva, esta dissertação tem como objetivo geral analisar as percepções de alunos e professores sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual no curso de Administração de uma IES na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem. Para que a investigação fosse realizada, a estratégia de pesquisa utilizada foi uma abordagem qualitativa de um estudo de caso, conjugando instrumentos e técnicas qualitativas e quantitativas, com recurso à realização de entrevistas e à aplicação de questionários. Diante da realização do processo investigativo, através dos resultados oriundos da pesquisa, evidenciou-se que a instituição em foco oferece um ambiente virtual de aprendizagem favorável ao aprendizado do aluno, no que tange o curso de Administração. Através do mesmo, alunos e professores têm a oportunidade de exercitar novos papéis, e pôr em prática e aprofundar novas habilidades e competências. Em consequência, é evidente mais autonomia e responsabilidade do aluno, para gerir o seu tempo de estudos, desfrutando da flexibilidade da EaD, permitindo assim maior comodidade e praticidade no processo de ensino e aprendizagem.

**Palavras-chave:** Interação, Ambiente Virtual, Educação à Distância, flexibilidade, Autonomia.

## ABSTRACT

The Educational Institutions have undergone significant transformations, in the way of teaching, regardless of the educational level offered by the institution (high school, technical, university graduate or postgraduate). In this way, it is necessary to highlight in this scenario of changing, the modality of distance education, which has been growing in a relevant way all over the world, either by the flexibility offered to who intend to join in a university course, it is the point of this study, or by the accessible mentalities costs, which attract more and more students to join the DE. Thinking about that, universities, in general, seek to offer courses with the most advanced technologies, right resources to provide the better learning, with a pedagogical support that meets the needs of the students, capacitating their teachers and tutors and creating presence poles, according to what is determined by law. There is no doubt that this new scenery demands radical changes in the teacher and students role, in this way, the specific characteristics of both parts need to be rethought, fitted and analyzed to make the learning the most effective. In front of this reality, stands out the University of study, in which it was implanted in 2009 the above-referred modality, offering distance education courses. In this perspective, this dissertation aimed to analyze the perception of the students and teachers about interaction developed in a virtual environment in the administration course in an IHE in the DE modality, and the effect exercised by the distance in the teaching and learning. To make possible the realization of the investigation, the search strategy used was a quantitative approach of a study of case, combining quantitative and qualitative tools and techniques, using interviews and the application of questionnaires. In front of the realization of the investigative process, through the results of the research, it was evidenced that the highlighted institution has a virtual learning environment proper and friendly to the students learning, in the matter of the Administration course. Through this, students and teachers have the opportunity to play new roles and practice and improve news skills and competencies. In consequence of that, it is evident the more autonomy and responsibility of the students, to manage their time to study, to enjoin the DE flexibility, thus allowing greater convenience and practicality in the teaching and learning process.

**Keywords:** Interaction; Virtual Environment; Distance Education; Flexibility; Autonomy



## **ABREVIATURAS E SÍMBOLOS**

**AVA** – Ambiente Virtual de Aprendizagem  
**CAPES** – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
**CEaD**- Centro de Educação Aberta Continuada a Distância  
**EAD** – Educação a Distância  
**FASE** – Faculdade Estácio de Sergipe  
**IDEB** – Índice de Desenvolvimento da Educação Básica  
**IDH** - Índice de Desenvolvimento Humano  
**IES** – Instituição de Ensino Superior  
**LDB** – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional  
**MEB** – Movimento de Educação de Base  
**MCE** – Ministério da Cultura e Educação  
**MEC** – Ministerio da Educação e Cultura  
**ONU** – Organização das Nações Unidas  
**PDE** – Plano de Desenvolvimento da Educação  
**PDI** – Plano de Desenvolvimento Institucional  
**PNAP** – Programa Nacional de Formação em Administração Pública  
**PPC** – Projeto Pedagógico de Curso  
**REaS** – Recursos Educacionais Abertos  
**SAVA**- Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem  
**SECAD** – Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade  
**SENAC** – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
**SESC** – Serviço Social do Comércio  
**SIA** - Sistema de Informação Acadêmica  
**TIC** – Tecnologias de informação e Comunicação  
**UA** – Universidade Aberta  
**UAB** – Universidade Aberta do Brasil  
**UAP** – Universidade aberta de Portugal  
**UNESA** – Universidade Estácio de Sá

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Acesso ao SIA – Sistema de Informação Acadêmica.....	81
<b>Figura 2</b> – Home do Portal do Aluno.....	82
<b>Figura 3</b> – Portal do Aluno - Acesso ao SAVA - Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem.....	83
<b>Figura 4</b> – Material Didático Online.....	83
<b>Figura 5</b> – Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem – SAVA – Fóruns.....	85
<b>Figura 6</b> – Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem – SAVA – Biblioteca...	86
<b>Figura 7</b> - Canais de Comunicação – Sala de Aula Virtual.....	86

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Evolução de matrículas – 2003/2013.....	30
<b>Tabela 2</b> – Características das variáveis alunos x docentes x comunicação/recursos x estrutura/administração em EaD.....	48
<b>Tabela 3</b> – Cursos pertencentes ao polo de apoio presencial na modalidade EaD Sergipe – Unidade Aracaju.....	62
<b>Tabela 4</b> – Sexo dos inqueridos.....	65
<b>Tabela 5</b> – Faixa Etária.....	65
<b>Tabela 6</b> – Situação Conjugal.....	66
<b>Tabela 7</b> – Avaliação do suporte técnico do curso.....	67
<b>Tabela 8</b> – Avaliação quanto aos laboratórios de informática do polo utilizados no curso.....	67
<b>Tabela 9</b> – Avaliação do polo quanto ao acesso aos laboratórios de informática para atender as necessidades do curso.....	68
<b>Tabela 10</b> – Avaliação dos equipamentos dos laboratórios de informática no polo.....	68
<b>Tabela 11</b> – Avaliação do espaço da coordenação pedagógica do polo.....	69
<b>Tabela 12</b> – Frequência da utilização da biblioteca do polo.....	69
<b>Tabela 13</b> – Avaliação do acervo bibliográfico do polo.....	70
<b>Tabela 14</b> – Avaliação do tutor presencial do polo.....	71
<b>Tabela 15</b> – Avaliação do coordenador local do polo.....	72
<b>Tabela 16</b> – Apoio do curso quanto à participação em eventos científicos.....	72
<b>Tabela 17</b> – Motivo da escolha do curso na modalidade EaD.....	73
<b>Tabela 18</b> – Característica predominante em realizar um curso na modalidade EaD.....	74
<b>Tabela 19</b> – Grau de satisfação com o curso.....	74
<b>Tabela 20</b> – Apresentação do plano de ensino por parte dos professores.....	76
<b>Tabela 21</b> – Avaliação do plano de ensino por parte dos alunos.....	76
<b>Tabela 22</b> – Avaliação dos procedimentos de ensino.....	77
<b>Tabela 23</b> – Atividade de pesquisa como estratégia de aprendizagem.....	78
<b>Tabela 24</b> – Domínio do conteúdo nas disciplinas ministradas.....	78
<b>Tabela 25</b> – Disponibilidade por parte dos professores e tutores para orientação..	79
<b>Tabela 26</b> – Avaliação da equipe pedagógica.....	80

<b>Tabela 27</b> – Avaliação da interação entre aluno, professor e tutor.....	88
<b>Tabela 28</b> – Utilização de recursos visando à interação entre professor e tutor.....	88
<b>Tabela 29</b> – Disponibilização e utilização de materiais.....	89
<b>Tabela 30</b> – Utilização de material didático mais indicado.....	90
<b>Tabela 31</b> – Ferramenta de comunicação mais frequente.....	90
<b>Tabela 32</b> – Instrumento de avaliação mais utilizado no ambiente virtual por parte dos professores.....	91
<b>Tabela 33</b> – Ambiente de aprendizagem flexível.....	92
<b>Tabela 34</b> – Grau de satisfação com o ambiente virtual.....	92
<b>Tabela 35</b> – Sexo dos sujeitos entrevistados.....	93
<b>Tabela 36</b> – Faixa etária dos sujeitos entrevistados.....	93
<b>Tabela 37</b> – Formação acadêmica dos sujeitos entrevistados.....	94
<b>Tabela 38</b> – Tempo de serviço na instituição e tempo de serviço na modalidade EaD.....	94
<b>Tabela 39</b> – Síntese do perfil dos entrevistados.....	96
<b>Tabela 40</b> – Características da EaD no polo.....	97
<b>Tabela 41</b> – Comportamento do aluno EaD.....	98
<b>Tabela 42</b> – Atividades desenvolvidas em EaD.....	99
<b>Tabela 43</b> – Dificuldades nas funções em EaD.....	100
<b>Tabela 44</b> – Avaliação da equipe pedagógica EaD.....	101
<b>Tabela 45</b> – Caracterização da EaD no polo.....	102
<b>Tabela 46</b> – Motivação para ser professor / tutor da EaD.....	103
<b>Tabela 47</b> – Dificuldades encontradas no processo ensino e aprendizagem na modalidade EaD.....	104
<b>Tabela 48</b> – Avaliação do grau de participação do aluno na modalidade 100% EaD.....	105

## ÍNDICE GERAL

<b>RESUMO.....</b>	<b>04</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>05</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 1 – BREVE HISTÓRICO DO ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA.....</b>	<b>16</b>
1.1 Conceito de Educação a Distância.....	16
1.2 Evolução Histórica da Educação a Distância.....	18
1.3 Educação a Distância no Brasil.....	20
1.4 Ensino Superior a Distância no Brasil.....	22
1.5 O Sistema da Universidade Aberta do Brasil - UAB.....	25
<b>CAPÍTULO 2 – A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA COMO MODALIDADE DE ENSINO NA ATUALIDADE.....</b>	<b>28</b>
2.1 A Educação a Distância no Contexto da Atual Legislação Brasileira.....	28
2.2 Componentes da Educação à Distância.....	31
2.2.1 O Professor.....	31
2.2.2 O Coordenador.....	35
2.2.3 O Tutor: funções, competências e modalidades.....	37
2.2.4 O Aluno na Educação à Distância.....	41
2.2.5 O Material Didático.....	43
2.2.6 A Avaliação da Aprendizagem em EaD.....	45
2.3 A EaD na Era Globalizada.....	50
<b>CAPÍTULO 3 – CONTEXTO METODOLÓGICO DA INVESTIGAÇÃO.....</b>	<b>54</b>
3.1 Problemática do Estudo.....	54
3.2 Pergunta de Partida.....	54
3.3 Objetivos.....	55
3.3.1 Objetivo Geral.....	55
3.3.2 Objetivos Específicos.....	55
3.4 Opções e Estratégias Metodológicas.....	56
3.5 Instrumentos da Coleta de Dados.....	56
3.5.1 O Questionário.....	56
3.5.2 A Entrevista.....	57
3.5.3 Documentos Estruturantes.....	57
3.6 Caracterização do Contexto.....	58
3.6.1 Caracterização da UNESA e da FASE.....	58
3.7 Sujeitos Participantes.....	63
<b>CAPÍTULO 4 – ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>
4.1 Análise dos Questionários.....	64
4.1.1 Caracterização dos Inqueridos.....	65
4.1.2 Indicadores Avaliados em Relação à Infraestrutura do curso.....	66
4.1.3 Indicadores Avaliados Pertinentes à Avaliação do Curso.....	70
4.1.4 Indicadores de Avaliação da Relação Ensino e Aprendizagem.....	75

4.1.5 Indicadores de Avaliação Pertinentes à Interação no Ambiente Virtual.....	80
4.2 Análise das Entrevistas dos Sujeitos Participantes.....	93
4.2.1 Caracterização dos Sujeitos Entrevistados.....	93
4.2.1.1. Perfil dos Sujeitos Entrevistados.....	93
4.3 Análise Categorical das Entrevistas.....	97
4.3.1 Análise das Percepções do Coordenador do Polo e do Tutor Local.....	97
4.3.2 Análise das percepções dos Professores.....	101
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	107
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	111
<b>APÊNDICE(S)</b> .....	I
Apêndice 1 - Questionário aos alunos do Curso de Graduação em “Administração” na Modalidade EaD	II
Apêndice 2 - Guião de entrevista estruturada aos professores do Curso de Graduação em “Administração” na Modalidade EaD.....	VIII
Apêndice 3 - Guião de entrevista estruturada ao tutor local do Curso de Graduação em “Administração” na modalidade EaD do polo de apoio presencial Sergipe, Unidade Aracaju.....	X
Apêndice 4 - Guião de entrevista estruturada ao Coordenador local do polo de apoio presencial EaD Sergipe, Unidade Aracaju.....	XII
Apêndice 5 – Caracterização dos professores.....	XIII
Apêndice 5.1 – Unidades de Registro.....	XIV
Apêndice 6 – Caracterização do Tutor Local.....	XXIV
Apêndice 6.1- Unidades de Registro.....	XXIV
Apêndice 7 – Caracterização do Coordenador do Polo.....	XXIX
Apêndice 7.1 – Unidades de Registro.....	XXIX
<b>ANEXOS</b> .....	XXXIV
Anexo 1- Projeto Pedagógico do Curso de Administração – PPC.....	XXXV

## INTRODUÇÃO

No século XXI a globalização da informação e da comunicação alteraram o modelo educativo, abrindo novas possibilidades, no ensino presencial e a distância. Consequentemente, em virtude das novas exigências sociais e económicas, a escola tradicional deu lugar a um novo modelo de ensino e aprendizagem, alicerçado nas tecnologias, ao serviço dos saberes.

Não se pode falar hoje em educação sem mencionar-se a modalidade Educação a Distância – EaD. A mesma vem ganhando cada vez mais espaço no mundo e se firmando, de forma definitiva, como uma opção de ensino ativa, centrada no desenvolvimento de competências do aluno, como pessoa e cidadão. Neste enquadramento, ao professor são atribuídas responsabilidades acrescidas, enquanto orientador de uma metodologia ativa de ensino e aprendizagem.

A Educação a Distância – EaD, evoluiu segundo várias fases, como o ensino por correspondência; computadores em rede local nas universidades; uso de mídias de armazenamento como vídeo-aulas, CD-ROM; uso intensivo de teleconferências via satélites, entre outras. Diante deste contexto, pode-se afirmar que a EaD é hoje uma realidade mundial que veio para ficar. Prova disso, é a constatação a cada ano do crescente número de alunos matriculados, criação de novas universidades abertas e oferta de cursos em todo o mundo, seja nos níveis técnico, graduação ou pós-graduação, o que consolida de forma significativa a educação à distância, como uma nova opção de aprendizagem.

Porém, cada vez mais, autores como Romero Tori (2010) ou Marco Silva (2003; 2006), criticam a designação EaD, que faz sobressair uma distância que, sob o ponto de vista educacional ou psicológico, não tem obrigatoriamente que existir nesta modalidade. Tori (2010) sugere Educação sem Distância. Por sua vez, Silva (2003; 2006) prefere denominá-la de Educação On-line. Existem também algumas variações em inglês, como *on-line learning*, *virtual learning*, *networked learning* e *web-based learning* e *e-learning*.

Entretanto, a modalidade educacional em questão, ainda é vista por uma parte da sociedade de forma preconceituosa, em virtude de a mesma fugir dos parâmetros da educação tradicional, como horários fixos, aulas presenciais, realização de seminários, entre outros, o que muitas vezes pode, aparentemente, comprometer a qualidade do ensino. Por outro lado, podemos afirmar que nos cursos *on-line* as oportunidades de troca de informação são exponenciais, o que garante de forma significativa a interação dos alunos.

O desenvolvimento da EaD e o crescimento das TICs modificaram completamente o ensino e a aprendizagem, fazendo emergir novas situações e funções educativas.

Cada vez mais, o sucesso do ensino a distância depende da criação, por parte da instituição e do professor/tutor, de oportunidades de diálogo entre professor e aluno, bem como de materiais didáticos bem estruturados. Isso irá implicar a tomada de medidas, conducentes à redução da distância transacional, através do aumento da comunicação, com o uso de teleconferência e do desenvolvimento de material de apoio de qualidade.

A educação à distância se fundamenta hoje em uma relação onde o professor deixa de ser o supervisor e assume o papel de mediador, potencializando o processo de aprendizagem. Assim, na EaD com qualidade, preconiza-se que a relação professor/aluno pode ser superior à convencional, uma vez que a presença do professor/tutor e o acompanhamento contínuo do desempenho do aluno, aliado ao uso das tecnologias, faz com que o aluno não seja colocado apenas como simples consumidor de informação, mas como parte do processo educativo. Os professores/tutores passam a ser compreendidos como animadores da inteligência coletiva, e a sua missão será, sobretudo, a do acompanhamento e a gestão da aprendizagem, motivando a troca de conhecimento. Até porque este modelo de professor/tutor não é o sábio no palco (*“sage on the stage”*), mas antes o guia do lado (*“guide on the side”*) (Lévy, 1999).

A educação a distância é, sem dúvida, uma nova opção de aprendizagem, graças ao avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC). A mesma foi instituída através da Lei nº 9.349/96, passando a EaD a integrar o sistema de ensino como modalidade. Esta assenta em cinco características que dão suporte a EaD: tecnologia(interatividade), disponibilidade (gerenciamento do tempo), flexibilidade (comodidade), método (aprendizado) e conhecimento (qualificação).

Em concordância, o objeto de estudo da pesquisa é a interação em ambiente virtual do curso de Administração em uma IES no ano de 2016. A opção pelo curso de Administração deveu-se não só ao fato deste ser pioneiro na modalidade EaD dos cursos de graduação, como de ser um dos mais procurados na instituição desde a sua implantação, muito devido à grande demanda do mercado.

De acordo com toda esta problemática, formulamos a seguinte Pergunta de Partida:



- **Como se desenvolve a relação de interação em ambiente virtual entre alunos e professores, numa perspectiva de ensino e aprendizagem, no curso de administração de uma IES, na modalidade de ensino a distância (EaD)?**

Perante esta questão, tivemos como objetivo geral: **Analisar as percepções de alunos e professores sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual no curso de Administração de uma IES na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem.**

Nesta investigação, optamos por uma abordagem qualitativa de um estudo de caso, conjugando instrumentos e técnicas qualitativas e quantitativas. Como sabemos, “estudos de caso, geralmente considerados estudos qualitativos, podem combinar uma grande variedade de métodos, incluindo técnicas quantitativas” (Bell, 2008, p. 85).

Sob o ponto de vista formal, este trabalho de investigação está organizado em quatro capítulos.

O **primeiro capítulo** aborda o histórico do ensino superior a distância, onde neste contexto inicialmente mostraremos o conceito da modalidade em estudo. Em seguida, iremos retratar a evolução da educação a distância desde a sua institucionalização no final do século XIX, até a implantação da referida modalidade em diversos países do mundo a partir dos anos de 1960, período em que universidades europeias e de outros continentes começaram a ofertar cursos de nível superior. Faz parte ainda do referido capítulo, a educação a distância no Brasil, onde são retratadas não somente as primeiras iniciativas da modalidade, como também as instituições responsáveis pelo desenvolvimento da EaD em nosso país. A última parte do referido capítulo, faz referência ao ensino superior a distância no Brasil, merecendo destaque fatos relevantes como, o pioneirismo da Universidade de Brasília, a implantação de alguns programas por parte do governo federal e o sistema da Universidade Aberta do Brasil – UAB.

O **segundo capítulo** retrata a educação a distância como modalidade de ensino na atualidade, e neste sentido aborda as bases legais para a implantação da modalidade no Brasil, onde de forma cronológica são mostrados os documentos estruturantes para a sua legalização. Em seguida, faz-se referência aos componentes da educação a distância (professor; tutor; aluno; material didático e avaliação) mostrando a importância de cada um dentro do processo, e como eles devem estar presentes para facilitar o ensino e a aprendizagem. Finalmente, é feita uma

abordagem da educação a distância na era da globalização, mostrando o papel das instituições educacionais nesta perspectiva.

O **terceiro capítulo** faz referência à sua problemática, a pergunta de partida, e aos objetivos. Faz ainda menção às estratégias metodológicas, aos instrumentos da recolha de dados e aos atores envolvidos no processo investigativo.

O **quarto capítulo** concretiza a apresentação e discussão dos resultados obtidos através do estudo, trata inicialmente da análise dos questionários que foram aplicados junto ao corpo discente, onde no primeiro momento é realizada a caracterização dos inqueridos, e em seguida, analisados os indicadores pertencentes às categorias investigadas. O segundo momento retrata a análise das entrevistas dos sujeitos participantes ressaltando o perfil dos entrevistados. E por último, é realizada a análise categorial das entrevistas no que tange as percepções do coordenador do polo presencial, tutor presencial e professores.

Nas **Considerações Finais** mostra-se os resultados a respeito do estudo e suas principais contribuições.

Finalmente, conclui-se este trabalho com as referências bibliográficas que deram suporte ao estudo e os apêndices que permitiram a operacionalização, no terreno, à recolha de informação.

## **CAPÍTULO 1 – BREVE HISTÓRICO DO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

### **1.1 Conceito de Educação à Distância**

Existem atualmente várias denominações de como a educação à distância é conhecida. Segundo Perriault (1996, cit. por Belloni, 2012, p.26) poderíamos afirmar que:

“Educação à distância é um termo genérico que inclui o elenco de estratégias de ensino e aprendizagem referidas como “educação por correspondência”, ou “estudo por correspondência” em nível pós-escolar de educação, no Reino Unido; como “estudo em casa”, no nível pós-escolar, e “estudo independente”, em nível superior, nos Estados Unidos; “estudos externos”, na Austrália; e como “ensino à distância”, pela Open University”. Na França, é referido como “tele-ensino” ou “ensino a distância”; e como “estudo a distância” e “ensino a distância”, na Alemanha; “educação à distância”, em espanhol, e “teleeducação”, em português”.

Porém, independente da denominação que seja dada a esta modalidade mundo a fora, para Moore (1990, cit. por Belloni, 2012), educação a distância nada mais é do que uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediatizar esta comunicação, ela é um subconjunto de todos os programas educacionais caracterizados por grande estrutura, baixo diálogo e grande distância transacional. Assim, entendemos como sendo um processo de ensino aprendizagem, mediado por tecnologias de comunicação, onde professores e alunos estão separados espacialmente e ou temporalmente.

Na verdade, a Educação a Distância ao longo de sua história delineou um percurso de avanços e recuos. No início do século XX, tornou-se uma modalidade de ensino capaz de acompanhar todos os níveis, incluindo programas formais de ensino, aqueles que oferecem diplomas ou certificados e programas de caráter não formais, cujo objetivo é ofertar uma capacitação para a melhoria no desenvolvimento das atividades profissionais (Mugnol, 2009).

Vale ressaltar, contudo, que há variações na forma e intensidade de interação, pois de forma generalizada, a EAD pode ser realizada de diversas maneiras. Os cursos podem ser totalmente à distância, ou seja, sem nenhum encontro direto entre o professor e o aluno, como também, semipresencial, caracterizado pelo contato entre aluno e professor, caso haja necessidade de desenvolver uma determinada atividade, em determinado local durante alguns períodos.

É certo que, independente da forma e da intensidade de interação, a EAD dispõe de diversos modos de promover a mesma, seja por intermédio de correspondência, como foi no início do seu surgimento, no qual o contato entre aluno e professor é feito com o envio de impressos pelo correio; aulas por transmissões de rádio, TV aberta, a cabo ou por satélites; videoconferências, etc.

Teoricamente, qualquer meio que se possa utilizar para promover interação e troca de conteúdo entre duas pessoas pode servir. Porém, é a educação à distância via internet propriamente chamada de ensino *on-line*, que tem tornado a modalidade mais eficaz e atraente. Os recursos de comunicação que a rede mundial de computadores tem disponibilizado vêm tornando a EAD muito semelhante aos tradicionais cursos presenciais. Os bate-papos virtuais, ou *chats*, contando inclusive com a possibilidade de o interlocutor ser visto por meio de câmeras conectadas aos computadores, as *webcams*, além dos fóruns de discussão, aproximam as partes. A banda larga via cabo, linha telefônica ou satélites facilitam a tarefa. E os computadores portáteis, os *notebooks*, aliados às redes sem fio, ou *wireless*, permitem muita mobilidade ao alunado. Também auxiliam na interação a facilidade de operação das plataformas dos cursos *on-line* e os programas de computador utilizados como ferramentas no cotidiano das aulas. Esses softwares permitem a produção e troca de documentos de forma muito rápida.

Assim, independente de onde estejamos, podemos considerar a EAD como uma relação ensino e aprendizagem, porque apesar de professores e alunos não estarem juntos, fisicamente, seja total ou parcialmente, estão conectados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a internet e ou semelhantes. Por outro lado, consideramos uma modalidade educacional, porque a mediação didático-pedagógica ocorre com a utilização de tecnologias de informação e comunicação, onde professores e alunos desenvolvem atividades educativas em lugares e ou tempos diversos.

O uso das tecnologias é fundamental para romper as distâncias que existem no mundo, que em alguns casos são dificultadores do acesso à educação, e na divulgação das informações com maior rapidez. Por isso, Rocha (2010) diz-nos que a EAD é uma prática educacional.

“Que se diferencia da modalidade de ensino presencial, sendo uma alternativa pedagógica de grande alcance, que utiliza novas tecnologias para atingir os objetivos propostos, considerado as necessidades das populações, promovendo o autodidatismo e a aprendizagem independente e flexível em qualquer nível” (Idem, p.17) .

Assim sendo, Santos (2003, p. 42) chama a atenção para o fato de que “ao repensar o sistema educacional, neste processo de mudanças, é importante situar a integração da informática e da prática pedagógica, para que professor e aluno façam parte de um processo de preparação contínua, com autonomia para construir o próprio conhecimento”.

Torna-se importante referir que a EaD não é uma modalidade de ensino que deseja apenas superar as práticas presenciais, mas contemplá-las, dando-lhes novos significados. O uso da tecnologia como uma das principais particularidades desta modalidade deve procurar completar a deficiência da escola presencial por meio de *chats*, grupos de discussão, fóruns, e-mail e vídeo conferências. Este modelo de educação torna-se cada vez mais próximo e personalizado, além de privilegiar a troca de conhecimentos em rede e, com isso, instigar o crescimento de comunidades de aprendizagem (ABRAED, 2008).

De uma forma global, o desenvolvimento desta modalidade de ensino serviu para desenvolver os mais diversos os projetos educacionais e para as mais complexas situações, como os cursos profissionalizantes, capacitação para o trabalho ou divulgação científica, campanhas de alfabetização e ainda estudos formais em todos os níveis e campos do sistema educacional (Litwin, 2001).

## **1.2 Evolução histórica da Educação a Distância**

Quanto a sua origem, segundo Litwin (2001), o surgimento da EAD data no século XV, quando Johannes Guttenberg inventou a imprensa na Alemanha, utilizando caracteres móveis para a composição de palavras. Até aquele momento, a produção de livros era realizada manualmente e era extremamente onerosa, dificultando o acesso ao universo do conhecimento.

Ainda segundo a autora, a institucionalização da educação a distância se dá no final do século XIX, quando instituições particulares dos Estados Unidos e na Europa passam a oferecer cursos por correspondência destinados ao ensino de temas e problemas vinculados a ofícios de escasso valor acadêmico. É provável que essa origem da educação a distância tenha fixado uma apreciação negativa de muitas de suas propostas.

A autora nos diz ainda que, no início do século XX, o aperfeiçoamento dos serviços de correio, a evolução dos meios de transporte e, sobretudo, o desenvolvimento tecnológico

aplicado ao campo da comunicação e da informação, influíram de forma decisiva nos destinos da educação à distância (Idem).

Contudo, o grande avanço da EAD se deu a partir dos anos de 1960, momento em que universidades europeias e de outros continentes começaram a atuar tanto no ensino secundário como no superior.

Segundo Moore e Kearsley (2010), a EAD vem se ampliando cada vez mais, e se fazendo presente em todos os países do mundo, dessa forma, devido a sua ampliação mundial, a educação a distância hoje assume um “alcance global”, independente do desenvolvimento socioeconômico. No que diz respeito ao ensino superior, vale ressaltar as universidades da Alemanha, Portugal, Espanha e Canadá, além da Turquia considerada a maior universidade de ensino a distância do mundo.

No Paquistão, a Universidade Aberta Allma Iqbal, em 1974 iniciou a formação de docentes via EAD. A Universidade Aberta de Sri Lanka, a partir de 1980, passou a ministrar cursos ligados às tecnologias e à formação docente. Quatro anos mais tarde, em 1984 é fundada na Indonésia, a Universidade de Terbuka. Na América Latina, verificamos que em 1960, a Argentina fundou a Tele Escola Primária do Ministério da Cultura e Educação – MCE. Por sua vez, o México, em 1972, iniciou o seu programa de ensino a distância, com o programa da Universidade Aberta, que faz parte da Universidade Autônoma do México. Em 1977 foi criada a Universidade Estadual a Distância da Costa Rica e, em 1983, a Colômbia criou a Universidade Estatal Aberta e a Distância (Nunes, 2009).

De acordo com o Relatório de Desenvolvimento Humano da Organização das Nações Unidas (ONU) em 1999, “7% da população mundial está conectada à Internet e a maior parcela encontra-se nos Estados Unidos da América e em outros países industrializados” (Monteiro, 2001, p. 34)

Assim, ressaltamos que independente da estrutura em que a educação a distância é ofertada, as experiências vivenciadas pelos diversos países através de suas instituições, serviram de base para que instituições públicas ou privadas de todo o mundo tomassem iniciativas quanto à oferta da referida modalidade em todos os continentes.

### **1.3 Educação a Distância no Brasil**

As primeiras iniciativas em educação a distância no Brasil aconteceram por meio de cursos por correspondência, onde a rádio e a televisão foram usados como meios de apoio. Em meados dos anos 90 do século XX, com a divulgação das tecnologias de informação e de comunicação, começam a surgir programas oficiais e formais de EAD incentivados pelas secretarias de educação municipais e estaduais, algumas iniciativas isoladas e outras em parceria com as universidades (Mugnol, 2009).

Dessa forma, uma das primeiras iniciativas de EAD que se tem notícia é a fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, criada em 1923 e liderada por Henrique Morize e Roquete Pinto, onde segundo Alves (2009), a sua principal função era possibilitar a educação popular, por meio de um moderno sistema de difusão em curso no Brasil e no mundo. Mais tarde, em 1934, Roquete Pinto instalou a Rádio-Escola Municipal no Rio de Janeiro, onde os alunos tinham não somente acesso prévio a folhetos, mas também esquemas de aula por correspondência.

O ano de 1939 é marcado pela fundação da Rádio Monitor, que teve como destaque um curso a distância para a construção de um rádio caseiro onde o material utilizado eram apostilas de eletrônica e um kit. Atualmente, o instituto oferece cursos profissionalizantes, supletivos, técnicos e presenciais.

Em 1941, é criado o Instituto Universal Brasileiro em São Paulo, fundado por um ex-sócio do Instituto Monitor, cujo objetivo era o de oferecer por correspondência, formação profissional em nível elementar e médio.

Ainda neste ano, é criada a primeira Universidade do Ar, que teve a curta duração de apenas dois anos. Entretanto, em 1947 a Nova Universidade do Ar, passa a reintegrar a educação a distância, sendo agora patrocinada pelo SENAC, SESC e emissoras associadas, onde os alunos estudavam nas apostilas e corrigiam os exercícios com o auxílio de monitores. A experiência durou até ao ano de 1961 (Idem).

Durante o período compreendido de 1976 até aos dias atuais, o SENAC teve algumas experiências em EaD, merecendo destaque o início do século, quando em 2000 foi criada a Rede Nacional de Teleconferência, objetivando uma interatividade em tempo real com os programas escolas-sobre-rodas e balsa-escola. Desde 2001 é ofertado o curso de especialização

em educação a distância e, desde 2002, dentre outros cursos o de Educação Ambiental.(Maia & Mattar, 2007).

Segundo Pinto, o ano 1961 é marcado historicamente pela criação do Movimento de Educação de Base – MEB, marco na EaD não formal no Brasil, tendo como princípios básicos: educação, conscientização, politização e educação sindicalizada. O referido programa tinha como objetivo promover o letramento de jovens e adultos através das escolas radiofônicas principalmente nas regiões Norte e Nordeste. Foi extinto em 1964 graças ao golpe militar.

Com o objetivo de minimizar o alto índice de analfabetismo que assolava o país principalmente em regiões onde o número de escolas e professores era insuficiente, o Governo Federal cria em 1970 o Projeto Minerva, conveniado com o Ministério da Educação, a Fundação Padre Landell e a Fundação Padre Anchieta, visando através do rádio proporcionar a interiorização da educação básica e a inclusão social de adultos. O projeto foi mantido até o início da década de 1980 (Pinto, 2013).

A década de 1970 é marcada ainda pela veiculação dos programas televisivos de educação supletiva à distância voltados aos 1º e 2º graus patrocinados pela fundação Roberto Marinho.

Vale ressaltar, que, na era do conhecimento, jovens e adultos passaram a buscar cada vez mais uma qualificação profissional valorizando assim a educação, e nesse contexto, o Brasil por ser um país onde a desigualdade social até hoje está presente, busca não somente meios de promover, mas também de ampliar a inclusão educacional.

Entretanto, o avanço da EAD só ocorreu de fato no Brasil, no final da década de 1980 e início dos anos 1990, especialmente em decorrência dos projetos de informatização, bem como a difusão das línguas estrangeiras (Idem).

Entre os projetos de EAD de maior difusão temos o Telecurso 2000, ativo em 1995 pela Fundação Roberto Marinho. É exatamente neste período que as instituições brasileiras começam a se mobilizar para o uso dessa modalidade de ensino com o uso de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Em termos legislativos, o Plano Nacional de Educação, imposto pela LDB e que passou a vigorar em janeiro de 2001, com a aprovação da Lei 10.172/01, no capítulo que aborda a educação a distância e as Tecnologias Educacionais, alude a essa modalidade de ensino “como um meio auxiliar de indiscutível eficácia” para enfrentar “os déficits educativos e as desigualdades regionais”



Mais tarde, em 2005, o Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro, define oficialmente o conceito de Educação a Distância:

“Art. 1º - Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos” (Brasil, 2005).

Assim, segundo Litwin (2001), esses meios (recursos) inicialmente caracterizados por livros, cartilhas e guias, suportes utilizados na década de 1970, foram substituídos na década de 1980 por áudios e vídeos, e na década de 1990 por redes de satélites, correio eletrônico, utilização de internet e por programas concebidos para os suportes informáticos.

A entrada do século XXI qualificou o fim das iniciativas singularizadas no campo da EAD. Deu início a uma era de vastos debates sobre esta modalidade, muito embora uma parte significativa da comunidade educacional permaneça a considerá-la como uma modalidade diminuída de ensino e sem qualidade suficiente para ser equiparada à educação presencial.

#### **1.4 Ensino Superior a Distância no Brasil**

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação novas formas de aprendizado foram surgindo, e nesse cenário encontra-se a educação à distância. Muitos jovens e adultos buscam cada vez mais uma forma de se especializar em determinada área do conhecimento, e como muitas vezes as atribuições do cotidiano não permite que essa busca ocorra da forma tradicional, ou seja, através do ensino presencial, a modalidade a distância passa a ser a única forma de aquisição para que esse conhecimento exista.

Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, o número de instituições de ensino superior que ofertam a referida modalidade vem a cada ano assumindo um crescimento significativo, e com isso, um incremento quanto ao número de alunos pertencentes a esta modalidade torna-se uma realidade, onde dentro deste contexto de ensino e aprendizagem, alunos e professores passam a ser os produtores de conteúdo.

De acordo com Maia e Matar (2007) a educação a distância pode ser definida como sendo: “modalidade de educação em que professores e alunos estão separados fisicamente e é planejada por instituições que utilizam diversos recursos provenientes das tecnologias de comunicação e informação”.

Entretanto, vale salientar que foi graças não somente às novas tecnologias de informação e comunicação, mas também devido à abertura da legislação ocorrida na década de 1980, que o ensino superior começou a ser virtualizado, e esse processo aconteceu quando o governo federal em 1972 encaminhou um grupo liderado pelo conselheiro Newton Sucupira até a Open University, criada em 1962. Como resultado dessa viagem, foi elaborado um relatório o qual gerou um grande obstáculo ao que se refere à implantação da Universidade Aberta e a Distância no Brasil (Idem).

Dentro deste contexto, a Universidade de Brasília, no que diz respeito ao ensino superior foi a pioneira, quando lançou em 1979 o Programa de Ensino a Distância (PED), oferecendo um curso de extensão universitária, e mais tarde no ano de 1989, o Centro de Educação Aberta Continuada a Distância (CEaD-Unb), sendo atualmente considerada a instituição com o maior número de alunos em EaD do país (Maia & Mattar, 2007).

Em 2004, o MEC implementa vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, através da EAD. Entre eles destaca-se o Proletramento e o Mídias na Educação. Estas ações foram as principais promotoras para a criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil, que veio a acontecer um ano depois, em 2005, de forma a articular e integrar um sistema nacional de educação superior a distância. Com esta iniciativa, procurou sistematizar as ações, os programas, os projetos, as atividades pertencentes às políticas públicas voltadas para a ampliação e interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de qualidade. Esta era, sem dúvida, uma ação que tinha como grande objetivo minimizar as desigualdades de oferta entre as diferentes regiões do país. A partir de então, o governo brasileiro passa a investir no desenvolvimento de novos softwares, em equipamentos e telecomunicações, procurando integrar as iniciativas de EaD, de forma a haver uma partilha de experiências e uma melhor utilização dos recursos existentes (Maia & Mattar, 2007).

Com este estímulo por parte do governo, surgem empresas especializadas que ofertam softwares de base para a elaboração de cursos on-line, programas de educação a distância e mesmo *campi*. “As precursoras na formulação de ferramentas próprias foram a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com Laboratório de Ensino a Distância (LED); a Universidade Anhembí Morumbi (UAM), com o Departamento de Ensino Interativo a Distância; a Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), com Unifesp Virtual; as Faculdades Cariocas, com o Univir; e a comunidade virtual de estudo da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), com o Projeto Virtus” (Idem, p. 31).

Dessa forma, o ensino superior na modalidade à distância no Brasil, segundo Lopes et al (2010) teve início com o oferecimento de cursos de formação de professores, principalmente para atender o disposto no artigo 87 parágrafo 4º da LDB, preconizando que até o final de 2007, somente seriam admitidos professores habilitados em nível superior ou formados por treinamentos em serviços.

A partir dessas experiências iniciais, a educação a distância passou a ser utilizada também para atender outras demandas da sociedade, e hoje em dia tem como foco atender alunos que residem em regiões afastadas geograficamente, unindo diversas culturas, permitindo a partilha de saberes (Rover, 2003).

As bases legais da educação à distância no Brasil foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB, regulamentada pelo Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005) e pela Portaria Ministerial n. 4.361/2004, inclusive para o oferecimento de cursos superiores.

De acordo com Almeida (2008), os referenciais de qualidade para a educação superior a distância descrevem dez itens fundamentais que devem ser considerados na preparação dos cursos e programas a distância.

- ✓ Compromisso dos gestores
- ✓ Desenho do projeto
- ✓ Equipe profissional multidisciplinar
- ✓ Comunicação/interação entre os agentes
- ✓ Recursos educacionais
- ✓ Infraestrutura de apoio
- ✓ Avaliação contínua e abrangente
- ✓ Convênios e parcerias
- ✓ Transparências nas informações
- ✓ Sustentabilidade financeira

Devemos lembrar que esses são apenas alguns pontos básicos para garantir qualidade no ensino superior à distância. Entretanto, cada instituição pode acrescentar outros referenciais de acordo com as especificidades próprias do seu contexto.

Destaca-se no referencial de qualidade da educação a distância que:

A diferença básica entre educação presencial e a distância está no fato de que, nesta, o aluno constrói o conhecimento – ou seja, aprende – e desenvolvem competências,

habilidades, atitudes e hábitos relativos ao estudo, à profissão e a sua própria vida, no tempo e local que lhe são adequados, não com a ajuda em tempo integral da aula de um professor, mas com a mediação de professores (orientadores ou tutores) (Brasil, 2003, p. 3).

Salientamos ainda que a legislação brasileira reconhece os cursos superiores à distância, da mesma forma que os presenciais, não fazendo distinção entre as modalidades. Para isso, impõe algumas regras de funcionamento aos cursos superiores a distância, dentre elas, podemos destacar: as avaliações, estágio e similares devem obrigatoriamente acontecer de forma presencial e a duração dos cursos a distância deve ser igual à dos cursos presenciais.

### **1.5 O Sistema da Universidade Aberta do Brasil – UAB**

No Brasil, o Sistema UA foi criado pelo Ministério da Educação em 2005 e instituído pelo Decreto 5800, de 8 de junho de 2006, tendo como objetivo expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Educação PDE, de forma a superar os obstáculos de articulação entre as instituições de Ensino Superior (IES) públicas e o governo, incluindo, para além do governo federal, os estados e os municípios.

No seguimento destas diretrizes, a UAB criou em certos municípios, polos regionais de ajuda presencial, de forma a os interligar a cursos superiores oferecidos pelas universidades integrantes do Sistema, através da modalidade de EAD. A ideia, não era a de criar uma nova universidade, uma vez que o projeto sempre foi o de integrar as IES públicas, mas antes o de alargar a oferta de cursos, agora na modalidade de EAD em todo o país.

Em 2006, o governo federal e o Ministério da Educação têm como grande objetivo estimular a oferta de cursos superiores na modalidade de EAD, dentro dos programas da UAB. Por isso mesmo, a Portaria 873, de 7 de abril desse ano de 2006, autorizou “a oferta de cursos superiores a distância nas Instituições Federais de Ensino Superior”.

Com esta Portaria, o Sistema UAB divulga as suas metas das quais faziam parte a expansão do “acesso à educação superior pública”, a diminuição das “desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do País”, o estabelecimento de um “sistema nacional de educação a distância” e o estímulo ao “desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância” mediante o incentivo a investigações sobre “metodologias

inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação” (Decreto nº 5.800/06). Este Decreto define ainda os polos de apoio presencial como unidades operacionais “para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância” pelas universidades que integram o Sistema (Idem).

Assim sendo, o Sistema desenvolve a modalidade de EAD nas instituições públicas de ensino superior, patrocinando investigações em metodologias inovadoras de ensino superior, com base nas Tecnologias de Informação e Comunicação. Igualmente estimula a cooperação entre a União e os entes federativos e estimula a criação de centros de formações contínuas através dos polos de apoio presencial em lugares estratégicos.

Neste seguimento, em 2006, foi publicado o Edital de Seleção UAB nº 1/2006 pela extinta Secretaria de Educação a Distância do MEC, que tinha como objetivo a escolha de polos municipais de apoio presencial e cursos superiores de Instituições Federais de Ensino Superior na modalidade de EAD para o Sistema UAB. De modo experimental, surge o Projeto Piloto Curso de Administração, modalidade a distância, numa parceria Banco do Brasil – MEC e Instituições Públicas de Ensino Superior.

Um ano depois, em 2007, dá-se a ampliação do acervo bibliográfico dos polos de apoio presencial, quando o Sistema UAB preocupa-se em repassar recursos às instituições de ensino superior. Paralelamente, a UAB associou-se à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES. A Lei nº 11.502, de 11 de julho desse ano de 2007, modificou as competências e a estrutura organizacional da CAPES que passou a ajudar o Ministério da Educação na enunciação de políticas direcionadas para a formação inicial e continuada de profissionais do magistério da educação básica, através da execução de acordos com instituições de ensino superior. Com esta Lei, a CAPES tornou-se responsável pelo desenvolvimento do Sistema UAB e passa ainda a atuar no processo de formação de docentes da educação básica.

Paulatinamente dá-se um aumento significativo do número de cursos da UAB. Se em 2006, o Sistema contava com 49 universidades, em 2010, o número aumentou para 92 IES públicas.

Em 2008, o Sistema UAB fomentou a criação de cursos na área de Administração Pública, Gestão Pública e áreas técnicas.

Atualmente, o Sistema UAB oferta os seguintes cursos: Bacharelados, Licenciaturas, Tecnólogo e Especializações: cursos voltados para formação inicial e continuada de professores da educação da rede pública de educação básica e para o público em geral interessado (demanda social). As vagas para atendimento da demanda social são acertadas entre as instituições de ensino ofertantes e os governos locais, sendo publicadas nos editais de seleção de estudantes para os cursos. Especializações do programa Mídias na Educação: cursos ofertados com o objetivo de proporcionar formação continuada voltada ao uso pedagógico, na educação à distância, de diferentes tecnologias da informação e da comunicação. Esse curso foi reformulado e reestruturado em duas entradas distintas: curso de extensão de 160 horas, para professores que não possuem nível superior completo, e especialização de 360 horas (no mínimo), para professores já graduados. Graduação em Biblioteconomia: curso de bacharelado destinado à formação de quadros de apoio à realização dos cursos nos polos de apoio presencial do Sistema UAB. Especializações para professores, em parceria com a Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade (SECAD/MEC): cursos ofertados em nível de pós-graduação lato sensu, com duração de 360 horas e certificação para os concluintes. Atendendo à legislação vigente, destina-se ao preparo de docentes para temas transversais dos currículos de educação básica. Programa Nacional de Formação em Administração Pública - PNAP: cursos ofertados em nível de graduação - bacharelado, e pós-graduação lato sensu - especialização, destinados à criação de um perfil nacional do administrador público, propiciando a formação de gestores que utilizem uma linguagem comum e que compreendam as especificidades de cada uma das esferas públicas: municipal, estadual e federal.

De uma forma geral, O Sistema UAB possibilitou que a universidade pública chegasse a lugares longínquos, estimulando o desenvolvimento de municípios com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB). Desta forma, funciona como “um eficaz instrumento para a universalização do acesso ao ensino superior e para a requalificação do professor em outras disciplinas, fortalecendo a escola no interior do Brasil, minimizando a concentração de oferta de curso de graduação nos grandes centros urbanos e evitando o fluxo migratório para as grandes cidades” (UAB, 2014).

Podemos concluir que a implantação do Sistema UAB foi sem dúvida uma das ações mais importantes do governo federal objetivando disseminar a educação a distância no Brasil. Embora relativamente recente, pode-se afirmar que a EaD, na realidade, se solidifica como uma modalidade educativa de grande relevância para o país.

## **CAPÍTULO 2 – A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA COMO MODALIDADE DE ENSINO NA ATUALIDADE**

### **2.1- A Educação a Distância no Contexto da Atual Legislação Brasileira**

As bases legais para a modalidade de educação à distância no Brasil foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB, a qual tem como objetivo promover a qualidade no que tange o aprimoramento da educação à distância. Neste sentido vale ressaltar o que preconiza o artigo 80 da LDB, onde nos diz que:

Art. 80 O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino à distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

§1º A educação à distância, organizada com abertura e regimes especiais, será oferecida por instituições credenciadas pela União.

§2º A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de educação à distância.

§3º As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação à distância e a autorização para sua implementação, cabe aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação de integração entre os diferentes sistemas.

§4º A educação à distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:

- I. custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;
- II. concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;
- III. reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

Dessa forma, através da Lei 9.394/96, a EaD passa a integrar o sistema de ensino como modalidade. Segundo Carneiro (2015), é importante salientar que a LDB fala em Educação a Distância e, não, em Ensino a Distância, logo, o foco é o aluno e sua aprendizagem.

A Lei estabelece ainda que os certificados e diplomas de cursos a distância autorizados pelos sistemas de ensino, expedidos por instituições credenciadas e registradas na forma da Lei, terão validade Nacional.

Ainda segundo Carneiro (2015), a LDB caminha na direção de redescobrir a relevância social dos sistemas de educação à distância. Na referida modalidade, a autoaprendizagem é possível, uma vez que encontramos a presença de algumas características tais como: material de qualidade educativa; metodologia mais econômica, visto que requer um número de docentes menor que no ensino tradicional, e menos burocracia que o sistema convencional.

Já o decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005, que revogou o Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, e o Decreto nº 2.561, de 17 de abril de 1998 com normatização através da Portaria Ministerial nº 4.361, de 2004, e que regulamenta o artigo 80 da LDB, apresenta a seguinte definição para a modalidade de educação a distância.

Art. 1º(...) caracteriza-se a educação à distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Assim, de acordo com o Art. 2º do decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005, a educação à distância poderá ser ofertada nos seguintes níveis e modalidades educacionais: educação básica, educação de jovens e adultos, educação especial, educação profissional, abrangendo os seguintes cursos e programas: técnicos, de nível médio e tecnológico, de nível superior e educação superior abrangendo os cursos e programas, a saber: sequenciais, graduação, especialização, mestrado e doutorado.

Em 2007, entra em vigor o Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007, que modifica o dispositivo do Decreto nº 5.622 que determina as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Brasil, 2007). Mais tarde, em 2009, entra em vigor a Portaria nº 10, de 02 julho de 2009, que fixa normas para a dispensa de avaliação *in loco* e outorgou novas providências para a Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil (Brasil, 2009)

A portaria nº 2, de 10 de janeiro de 2007, regulamenta a criação de polos como abrangência para atuação da instituição de ensino superior na modalidade de educação à distância, visando à realização de momentos presenciais obrigatórios. O Polo de apoio presencial representa ser a unidade operacional para o desenvolvimento descentralizado não somente das atividades pedagógicas, mas também das atividades administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância.

Desde que a EaD surgiu até os dias atuais vários foram os recursos que se fizeram presentes visando dar suporte as propostas pedagógicas, como impressos, rádio, televisão e internet. Assim, para que o processo ensino e aprendizagem de fato venham a acontecer torna-



se necessária à presença de algumas características por parte do alunado tais como: organização, motivação, autonomia, diálogo e disciplina.

Levando em consideração o ensino tradicional, historicamente falando, as instituições pouco incentivam aos seus alunos o desenvolvimento desses atributos, o que faz com que o aluno de forma geral não participe efetivamente da construção do conhecimento de forma autônoma. Já na modalidade à distância o aluno torna-se o principal elo do processo da aprendizagem, não esquecendo obviamente da figura do professor, peça fundamental do processo.

Não resta dúvida que apesar do avanço da EaD no Brasil, ainda há um grande caminho a ser percorrido para que a mesma ocupe um lugar de destaque no campo educacional, e embora a mesma ainda ser vista de forma preconceituosa, aos poucos as barreiras estão sendo rompidas conseguindo dessa forma seu espaço próprio.

Percebemos que no Brasil nos últimos dez anos (2003/2013) a procura por cursos de graduação na modalidade EaD vem crescendo de forma significativa, e este fato deve-se em parte ao reconhecimento da legislação que regulamenta a modalidade rompendo o paradigma que tem dominado durante anos a educação.

Segundo dados do Censo da Educação Superior/INEP/MEC, durante o referido período, o número de matrículas passou de 49.911 para 1.153.572, onde deste total, 86,6% são alunos pertencentes a instituições particulares.

**Tabela 1** - Evolução das Matrículas (2003-2013)

<b>ANO</b>	<b>NÚMERO DE MATRÍCULAS NA MODALIDADE À DISTÂNCIA</b>
2003	49.911
2004	59.611
2005	114.642
2006	207.206
2007	369.766
2008	727.961
2009	838.125
2010	930.179
2011	992.927
2012	1.113.850
2013	1.153.572

**Fonte:** Censo da Educação Superior/INEP/MEC

Sendo assim, percebemos que o crescimento da modalidade à distância está associado a uma quebra de paradigma, onde a partir do momento que a mesma passa a ser legitimada, nos

deparamos, com a inclusão educacional, independente da área geográfica em que o cidadão está inserido. Dessa forma, o ensino a distância vem se fortalecendo a cada ano e transformando-se em uma prática educativa com grande poder pedagógico, onde barreiras, distância e acesso não mais impossibilitam o processo de ensino e aprendizagem.

## **2.2. Componentes da Educação à Distância**

### **2.2.1 O Professor**

Com o advento das tecnologias digitais não resta dúvida que com relação a educação virtual houve uma ampliação significativa quanto o acesso ao conhecimento, uma vez que a informação passa a ser disseminada de forma muito mais rápida, e consequentemente atinge um maior número de pessoas. Entretanto, é necessário salientar que as instituições educacionais de ensino superior sejam públicas ou privadas, precisam se utilizar de recursos pedagógicos que permitam uma interatividade síncrona e assíncrona, pois o uso desses recursos irá ampliar as possibilidades de uma aprendizagem mais participativa e dinâmica, estabelecendo segundo Litwin (2001), uma comunicação de múltiplas vias, onde essas possibilidades em meio às mudanças tecnológicas irão superar limites de tempo e espaço.

Essas inovações tecnológicas acabam provocando mudanças no que diz respeito ao perfil do docente que trabalha com o ambiente virtual, visto que, a sociedade da era do conhecimento passa a exigir novas posturas desses profissionais. Dessa forma, pertinente ao perfil do professor no processo de formação, Belloni (2012), enfatiza que o professor deverá ser parceiro dos estudantes no que se refere à construção do conhecimento, e neste sentido, afirma ainda que isto só será possível graças à criação de novos métodos para o trabalho docente e de práticas inovadoras mais apropriadas às características dos aprendentes.

Assim, a nova lógica com relação ao papel do professor é facilmente identificável, uma vez que se verifica a perda da posição central do professor e de seu estatuto de “mestre” e sua nova posição de parceiro, de prestador de serviço, recurso ao qual o aluno recorre quando sente necessidade. Esse novo professor atuará diante de um novo tipo de estudante, mais autônomo, mais próximo do usuário/cliente que do aluno protegido e orientado do ensino convencional.

A redefinição do papel do professor é crucial para o sucesso dos processos educacionais presenciais ou à distância. Sua atuação tenderá a passar do monólogo sábio da sala de aula para o diálogo dinâmico dos laboratórios e de outros meios de interação mediatizada; do monopólio do saber à construção coletiva do conhecimento; do isolamento individual ao trabalho em equipes interdisciplinares e complexas; da autoridade à parceria no processo de educação para a cidadania.

Na verdade, segundo Konrath, Tarouco e Behar ( 2009), não podemos descurar a diferença entre o ensino presencial e o ensino a distância. Na abordagem tradicional, e como já fizemos referência, a transmissão do conhecimento privilegia os conteúdos, a memorização, a instrução e o resultado final, onde as disciplinas são apresentadas de modo estanque. O conhecimento surge como algo pronto e externo, em que o professor é o transmissor e o estudante o receptor. Por sua vez, na abordagem da educação a distancia, a mediação pedagógica pressupõe que o “professor assuma um novo papel no processo de ensino e aprendizagem no qual ele medie as interações do aluno com o objeto de estudo/conhecimento” (Idem, p. 3). Neste processo, o uso das TICs é pensado como forma de tornar o processo de ensino e aprendizagem mais eficiente em que a atitude, o comportamento do professor se coloca como um facilitador, motivador da aprendizagem com disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e a sua aprendizagem.

Nessa linha, a mediação pedagógica deve ser vista como

“a relação do professor com o seu objeto de trabalho – o aluno- na busca da aprendizagem como algo que precisa ser construído , a partir da reflexão crítica das experiências e do processo de trabalho do professor. Este precisa intervir para que o aluno possa vivenciar situações diversificadas e enriquecedoras para a tomada de decisões, escolhas e intercâmbios de pontos de vista, a partir de um olhar reflexivo, o professor reflete o quanto da sua ação implica na construção desse outro sujeito e de suas aprendizagens” (Ibidem)

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e da comunicação, o professor dispõe de um leque de possibilidades para organizar as aulas de forma dinâmica e inovadora, para cativar o estudante. Paralelamente ele funciona como o mediador para o acesso à informação. “Como tal, é-lhe exigido uma “nova” formação, inicial e continuada” (Harry, Desmond & Jonh, 2006).

Cada vez mais estes professores têm que estar familiarizados com “os programas especializados, operadores de câmera, engenheiros, produtores, *designers* pedagógicos, a fim de assegurar que as tecnologias que transmitirão o ensino operem do modo que devem, ou seja,

visando a aprendizagem dos envolvidos” (Moore & Kearsley, 2010, p. 35). Só assim o ensino e a aprendizagem funcionam de forma eficaz.

Por outro lado, as competências destes professores são fundamentais para o processo de ensino e aprendizagem. Como tal, Schneckenberg e Wildt (2006), referem que são quatro os componentes-chave ligados à competência do professor em EAD: competências de conteúdo específico, as metodológicas, as sociais e comunicacionais, e as pessoais.

Começando pelas primeiras, as **competências de conteúdo específico**, estas são definidas como as disposições para atuar de modo auto-organizado na execução de tarefas cognitivas e mentais.

Quanto às **competências metodológicas** São disposições para atuar de maneira auto-organizada de forma reflexiva.

As **competências sociais e comunicacionais** são disposições para atuar de “maneira auto-organizada em processos comunicacionais e cooperativos” (Idem, p. 31). Inserem-se nesta competência a capacidade de interagir num grupo e de se comportar conforme as indicações do grupo

Finalmente, as **competências pessoais** são disposições para atuar de modo “auto-organizado em processos auto-reflexivos” (Ibidem). Tal compreende “a aptidão para entrar em contato com si mesmo, para desenvolver atitudes, orientação para valores, motivos e auto-percepção produtivas e positivas, para demonstrar talento pessoal, motivação e ambição e para aprender e desenvolver-se dentro e além do contexto de trabalho” (Idem, p. 32)

Para além destas competências-chave Moore e Kearsley (2010) propõem uma outra, a avaliativa, dado que uma das tarefas do educador na EAD é o de ajudar o estudante no seu processo de aprendizagem, mas que para isso terá que haver momentos de avaliação sobre a sua aprendizagem e propiciar *feedback* sobre o processo.

Para que tudo isto ligado às competências do professor na modalidade de ensino a distância, Belloni (2012) sugere novas competências necessárias ao formador na perspectiva de uma renovação da educação, onde segundo ele, os profissionais terão de desenvolver competências em quatro grandes áreas, a saber:

**Cultura Técnica** – Domínio mínimo de técnicas ligadas ao audiovisual e à informática, indispensáveis em situações educativas mediatizada.

**Competências de Comunicação** – Neste caso o professor terá que sair de sua solidão acadêmica e aprender a trabalhar em equipas, onde a comunicação interpessoal é importante.

**Capacidade de trabalhar com método** – Capacidade de sistematizar e formalizar procedimentos e métodos, tanto para o trabalho em equipe como para alcançar os objetivos de qualidade e de produtividade.

**Capacidade de “capitalizar”** – Capacidade em apresentar seus saberes e experiências de modo que os outros possam aproveitá-los e, em retorno, saber aproveitar e adequar às suas necessidades o saber dos outros formadores.

Dessa forma, fica claro segundo Maia e Mattar (2007), que essas exigências não decretam o fim da função do professor, mas ao contrário, as mesmas apresentam novas funções e desafios a serem enfrentados pelo docente, abrindo novas possibilidades de trabalho justamente pelo fato dele não exercer mais a sua profissão como antigamente. Dentro deste contexto, o professor que trabalha na modalidade EaD passa a desenvolver novas habilidades como: planejar o material de forma que o aluno tenha tempo suficiente não somente para percorrer as aulas mas também de realizar as atividades; fazer escolhas do material visual a ser utilizado nas aulas ( esquemas, tabelas, gráficos, etc.); planejar animações e sons e dominar recursos multimídias.

Por outro lado, os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, da Secretaria de Educação a Distância do MEC (2007), nos diz ainda que devem os professores ser capazes de:

- Selecionar e preparar todo o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas.
- Identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes.
- Definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas como complementares.
- Realizar a gestão acadêmica do processo de ensino e aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes.
- Avaliar-se de forma contínua como profissional participante do coletivo.

Assim, o professor em EaD tem a possibilidade de tornar-se um designer do curso ao qual pertence, uma vez que o mesmo passa a ser responsável por algumas etapas tais como: gráfica e visual; tecnologia educacional e planejamento geral da disciplina, além de poder ainda ser peça fundamental nos projetos de desenvolvimento de ambiente virtual de aprendizagem,

uma vez que ele é quem tem experiência na área de educação, no contato com o aluno e no acompanhamento do seu aprendizado. (Tarcia & Cabral, 2012).

São muitos os desafios que o professor em EaD tende a enfrentar, afinal mesmo o mercado exigindo novas competências e habilidades por parte dos mesmos, muitos ainda não as têm, e se veem na obrigação de conviver com as novas tecnologias, assim quanto maior a utilização dessas tecnologias menor serão as implicações delas no setor educacional.

Não resta dúvida que o contato com as novas tecnologias no primeiro momento causa certo impacto, e com isso certa insegurança, entretanto, o importante é que o professor aprenda a lidar com esses recursos tecnológicos, pois mesmo levando certo tempo, o uso dessas tecnologias já é uma realidade, logo, é de suma importância que o professor em EaD conheça a sistemática de funcionamento do ambiente virtual, e o mais importante que ele saiba utilizar de forma adequada tais recursos.

O professor que atua na modalidade educacional a distância por se encontrar, muitas vezes, inserido em um processo de instabilidade, devido à insegurança, precisa ser levado a um processo reflexivo de suas práticas pedagógicas, buscando mudanças na ação educativa, e conseqüentemente, um olhar crítico mais apurado dos desafios. É necessário que o professor permita a superação, e isso só ocorrerá se o mesmo encarar as questões desafiadoras de forma crítica e não se acomodando a elas.

### **2.2.2 O Coordenador**

Dentro deste contexto, outro ator que não podemos deixar de mencionar, é a figura do coordenador do polo de apoio presencial, onde o PPC do curso preconiza que cabe ao mesmo acompanhar e coordenar as atividades docentes, discentes e administrativas do polo. Além disso, deverá responder pela infraestrutura, gestão acadêmica, acompanhamento e concretização de relatórios, atendimento ao aluno sobre questões administrativas, gestão do corpo social alocado no polo de sua responsabilidade e interagir com o diretor da unidade, para as ações de compartilhamento de infraestrutura, biblioteca e laboratórios. Assim, segundo Angulski (2011), o mesmo deverá ser, além de professor, o responsável não somente em manter o pleno funcionamento do polo, mas também cuidar da gestão interna, da equipe de tutores presenciais, dos alunos, das instalações físicas, dos aparatos das tecnologias assistivas e dos laboratórios para as práticas de ensino, essenciais para o desenvolvimento dos estudos.

Neste sentido, o coordenador do polo de apoio presencial passa a ser o representante da IES. Levando em consideração a instituição em estudo as atividades desenvolvidas pelo mesmo são:

- ✓ participar de reuniões locais organizadas pela unidade onde um dos objetivos principais é analisar o desempenho do polo através de seus principais indicadores, tais como: qualidade do atendimento agendado, evasão, captação, renovação, reclamações e eficiência dos requerimentos;

- ✓ definir e avaliar a implantação de planos de ação, quando necessário, bem como, conduzir as etapas de recrutamento e seleção de tutores presenciais através de análise do currículo e entrevistas com os candidatos, em conformidade com as orientações estabelecidas pela IES;

- ✓ Participar de forma periódica de capacitações a respeito de assuntos relacionados a prática e vivência pedagógicas/administrativas;

- ✓ participar das agendas periódicas, tais como call semanal com os pontos focais do NEAD – Núcleo de Educação a Distância, além de estar ciente dos comunicados e avisos divulgados através dos diferentes canais de comunicação;

- ✓ garantir que a documentação necessária no polo esteja completa em conformidade com as exigências do MEC. Além disso, as instalações do polo devem obedecer aos padrões de sinalização e organização;

- ✓ Divulgar ao final do período letivo, os resultados da Comissão Própria de Avaliação – CPA e as ações realizadas para as fragilidades e potencialidades identificadas;

- ✓ Acompanhar os procedimentos relacionados às áreas de apoio do polo;

- ✓ Acompanhar as atividades compartilhadas com outras modalidades de ensino da Unidade: Matrícula, Secretaria, Biblioteca e Laboratórios de Informática. Devido a isso, deve conhecer todos os processos executados por essas áreas a fim de garantir a correta orientação aos alunos.

Assim sendo, as funções do coordenador implicam uma gestão global e estratégica da equipe, de projetos, de meios e de todo o processo de ensino e aprendizagem (Silva et al., 2010). Atendendo à diversidade e responsabilidade das funções exercidas, a coordenação do polo implica um conjunto de conhecimentos específicos, capazes de corresponder às exigências múltiplas de planejamento, organização, concretização e, sobretudo, de qualidade educativa, segundo os objetivos pré- definidos de cada curso em EaD (Oliveira, 2007)

Evidencia-se assim, que as atividades desenvolvidas pelo coordenador do polo da instituição em estudo, de acordo com o que é preconizado pelo PPC do curso de Administração na modalidade EaD da referida instituição, implicam não somente competências na área pedagógica, mas também na área de gestão. Por isso, a escolha do coordenador é de suma responsabilidade dado que, do mesmo, depende o sucesso e qualidade do curso EaD.

### **2.2.3 O Tutor: Funções, Competências e Modalidades**

No contexto da educação à distância a figura do tutor representa ser o elo mais próximo do aluno, uma vez que ele se encontra diretamente no polo orientando-o não apenas na execução de suas atividades, mas também na organização dos estudos e do tempo. Assim, cabe ao tutor ter uma visão geral, não de uma determinada disciplina pertencente à matriz curricular do curso, mas sim uma visão generalista do curso como um todo (Pimentel, 2006).

Uma das atribuições do tutor é tirar as dúvidas do aluno no que se refere aos conteúdos ministrados, e sendo ele a figura mais próxima do aluno, o relacionamento entre estes atores do processo deve ser estruturado dentro de um grau de afetividade significativo, pois cabe a ele desempenhar um dos papéis mais relevantes, o papel social, e para que isto ocorra é necessário que o mesmo conheça ao máximo o seu público alvo.

Segundo Preti (1996, cit. por Bentes, 2009), mesmo respeitando a autonomia do aluno, o tutor será um dos grandes responsáveis pela efetivação do curso em todos os níveis, e dessa forma caberá a ele constantemente orientar e supervisionar o processo de ensino e aprendizagem dos alunos. Assim, para que este processo obtenha resultados positivos, Maia e Mattar (2007), ressaltam que cabe ao tutor coordenar não somente o tempo para o acesso ao material, mas também o tempo para a realização de atividades quando há prazos para que elas sejam realizadas. O tutor, portanto passa a desempenhar dentre outras funções, as de caráter administrativo e organizacional.

Os autores elencam ainda como funções do tutor as seguintes: dar *feedback* de forma constante ao aluno exatamente para que o mesmo não se sinta abandonado e assim não prejudicar o andamento do curso, ou a própria desistência do mesmo; promover a função intelectual e pedagógica, onde cabe a ele elaborar atividades, incentivar a pesquisa, coordenar as discussões e desenvolver o clima intelectual do curso promovendo a construção do conhecimento; desempenhar o papel tecnológico, uma vez que muitos alunos não têm



capacidade para interpretar o material visual e multimídia, e por último avaliar o rendimento dos alunos no curso, deixando de forma bastante clara quais são os critérios que serão utilizados para que a avaliação seja realizada.

Dentro deste contexto, segundo Litwin (2001), assim como o bom docente, deve o bom tutor, promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta, oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão. A autora nos diz ainda que o bom professor/tutor deve ter de forma clara três dimensões de análise: tempo, oportunidade e risco.

**Tempo** - Como o tutor não possui a garantia que o aluno se fará presente na próxima aula, ou mesmo que ele entrará em contato para tirar qualquer dúvida que ele por ventura venha a ter, cabe a ele, aproveitar o máximo possível o seu tempo.

**Oportunidade** – Cabe ao tutor quando tem a oportunidade dar a resposta específica para aquilo que é questionado, pois o tutor não tem a certeza de que terá essa oportunidade em outro momento.

**Risco** – Na modalidade à distância, o risco consiste em permitir que os alunos sigam com uma compreensão parcial, podendo converter-se em uma construção errônea sem que o tutor tenha oportunidade de adverti-lo. “O tutor deverá então aproveitar a oportunidade presente para oferecer boas pistas para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução.”(Idem, p.102)

Assim sendo, a presença do tutor como ator do processo ensino e aprendizagem servem para efetivar a interação pedagógica, sendo de grande importância na avaliação da modalidade à distância, uma vez que cabe ao mesmo promover a interação e o relacionamento dos participantes. O apoio do tutor representa, portanto, o elo de intercomunicação que intervêm neste processo.

Pertinente às competências do tutor, Rosini (2007, p.86) nos diz que para que tenhamos qualidade e responsabilidade no que tange ao ensino e a educação à distância, compete ao tutor:

- Apoiar a elaboração de conteúdo.
- Ministras e monitorar as aulas no ambiente de aprendizagem.
- Utilizar a metodologia de ensino no curso, tendo como base, debates mediados no fórum do ambiente de EaD e debates mediados no fórum do ambiente de EaD intercalados com o uso do material didático.
- Elaborar e participar dos estudos de casos, emitindo análises construtivas.

- Sugerir pesquisas nos fóruns de aprendizagem.
- Verificar com o aluno, em aula, o caso-problema e o caso-análise – comparação com o caso real.
- Motivar os alunos perante os seminários virtuais (apresentação em *Power Point* e *chats* com temas especiais) e fazer com que utilizem as ferramentas de estudo.
- Discutir com os alunos temas nos *chats* e fóruns – atividades síncronas e assíncronas.
- Aprofundar o conteúdo teórico das disciplinas.

Na opinião de Maggio (2001), o tutor tem a função de orientar o processo de aprendizagem dos alunos, garantindo o cumprimento dos objetivos do ensino. Deve desenvolver propostas de atividades e auxiliar na sua decisão, aconselhando fontes de informação alternativas. Para a autora, a separação entre professor e tutor é mais institucional do que pedagógica. Por isso é que Aretio (2001) refere que a docência presencial, mediante a metodologia tutorial, é assente no auxílio e tratamento particular com o estudante, onde o tutor procura complementar o ensino. Isto é, não se trata de transmitir mais conhecimentos ao estudante, mas antes ajudá-lo a vencer os obstáculos que vão surgindo nas distintas disciplinas do curso.

Considerando a pluralidade de papéis que necessita de desempenhar, os tutores têm que adquirir saberes de caráter tecnológico, de comunicação, de trabalho com o método de EAD e a capacidade de juntar os saberes e as experiências (Gonzalez, 2008).

Sarmiento e Foster (2006) acrescentam ainda a motivação e disponibilidade para o atendimento, qualidade no relacionamento com o aluno, linguagem precisa, celeridade na resposta, domínio do conteúdo programático, participação no fórum, participação nos encontros presenciais e monitoramento total do desempenho do aluno.

Segundo os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância da Secretaria de Educação a Distância – MEC (2007), o corpo de tutores desempenha papel fundamental no processo educacional de cursos superiores à distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições. Assim, um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento de uma educação a distância de qualidade, deve prever a atuação de profissionais que ofereçam tutoria à distância e presencial.

A tutoria a distancia tem como principal atribuição esclarecer dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, participação em videoconferências, entre outros, tudo de acordo com

o projeto pedagógico. Cabe ainda ao tutor à distância, a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos; já a tutoria presencial se responsabiliza em atender os alunos nos polos, em horários pré-estabelecidos.

Com relação ao tutor presencial deve o mesmo conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico sob sua responsabilidade. Deve ainda participar de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, além de manter permanente comunicação com os alunos e com a equipe pedagógica do curso.

Torna-se de fundamental importância que as instituições promovam programa de capacitação de tutores, devendo o mesmo prever no mínimo três dimensões:

- Capacitação no domínio específico do conteúdo.
- Capacitação em mídias de comunicação.
- Capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria.

No caso concreto do PPC do curso de Administração da instituição em estudo, o mesmo preconiza que cabe ao tutor presencial: orientar o processo de estudos dos discentes e estabelecer suas dúvidas de procedimentos de acesso e sobre a metodologia de ensino, já que as dúvidas de conteúdo são orientadas pelo professor; ser professor que atua diretamente no polo; possuir formação superior na área do curso e atuar em sintonia com o projeto do curso; no que se refere à mediação, cabe ao tutor presencial auxiliar o aluno no desenvolvimento das atividades acadêmicas solicitadas no decorrer das disciplinas; fomentar o hábito da pesquisa estimulando o uso da biblioteca; atuar nos momentos presenciais do curso - (avaliações); familiarizar o aluno com o material didático disponibilizado, e orientar o aluno sobre a intervenção pedagógica na sala de aula virtual (Ambiente Virtual de Aprendizagem –SAVA).

Assim, as atividades concretas desenvolvidas no exercício da função são:

- informar o estudante sobre a estrutura e o funcionamento do Sistema de EaD, dos meios didáticos utilizados, detalhes do sistema de avaliação, entre outros;
- explicitar as mudanças nos espaços de conhecimento em função das tecnologias de Informação;
- estimular o aluno, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da capacidade de organização das atividades acadêmicas e de autoaprendizagem;

- informar aos alunos sobre o calendário acadêmico; metodologia e logística da avaliação da aprendizagem, webtutorias, estudos dirigidos, reprises, cronograma de avaliações, palestras;
- orientar, supervisionar e controlar o uso dos equipamentos eletrônicos;
- conhecer a grade curricular do curso, disciplinas e suas respectivas ementas e cargas horárias;
- administrar o recolhimento, arquivamento e/ou envio à coordenação do polo EaD documentações relativas ao estágio supervisionado e atividades acadêmico científico culturais quando estas ações se fizerem necessárias;
- participar das formações promovidas pela coordenação do polo;
- informar a Coordenação do polo sobre eventuais problemas e/ou dúvidas encontradas, surgidas no exercício de sua função;
- encaminhar para a coordenação do polo os requerimentos de cancelamento de matrícula, aproveitamento de disciplina, trancamento de curso, revisão de questões, notas/avaliações, licença especial, tratamento excepcional, entre outros requerimentos que se fizerem necessário.

Diante das competências que cabem ao tutor presencial, e com o que é preconizado pelo PPC do curso, fica claro que não somente o nível de exigência dos alunos tende a aumentar, mas também a busca contínua pela melhoria da qualidade e a definição de estratégias que venham motivar a aprendizagem. Por isso, o tutor revela-se a alma da EaD (Silva, 2013), por causa da facilitação dos grupos on-line, através do conhecimento aprofundado da disciplina e de competências interpessoais, como saber ouvir, saber orientar e saber motivar (Pacheco & Sardinha, 2015) . Portanto, a função da tutoria está voltada não somente em dominar habilidades que sejam capazes de promover resultados positivos, mas também através da orientação dada ao aluno, fazendo com que o mesmo seja capaz de construir o seu próprio conhecimento.

#### **2.2.4 O Aluno na Educação a Distância**

Segundo Guimarães (2012, p.126) o aluno da modalidade EaD ao ingressar na educação superior apresenta de forma generalizada algumas características que merecem ser destacadas, são elas:

- Matriculam-se tardiamente, uma vez que geralmente não ingressam no ano que concluem o ensino médio.
- Não conseguem se dedicar a Universidade em tempo integral, concentrando seus estudos no período noturno.
- São trabalhadores de tempo parcial e/ou integral.
- Possuem dependentes.
- Os conhecimentos desenvolvidos na educação básica são inferiores aos do estudante universitário tradicional, havendo, inclusive, casos de analfabetos funcionais.
- São mais velhos, adultos ou jovens adultos.
- Buscam objetivos claros, tais como melhores salários ou mudar de profissão.

Contudo, é importante salientar que para o aluno obter sucesso na referida modalidade, mesmo diante dessas fragilidades, é necessário que ele desenvolva algumas habilidades que são imprescindíveis no ensino à distância, como comprometer-se, organizar-se, ter iniciativa, autonomia e disciplina (Konrath, Tarouco & Behar, 2009). Por outras palavras, para ser aluno virtual, este tem que saber organizar o seu tempo, desenvolver formas de comunicação e ter motivação para a temática. Deve ainda entender as características do grupo, bem como as tarefas, os objetivos do curso e do contexto em que está inserido. Finalmente deve estar familiarizado com as tecnologias de forma a utilizar corretamente as ferramentas (Behar & Silva, 2012)

Neste contexto, cabe ao aluno da EaD não preocupar-se somente com a aquisição de conhecimento, mas acima de tudo com a capacidade de pesquisar fontes de informação, e assim transformá-las em conhecimento.

Na opinião de Maia e Mattar (2007) as habilidades que o aluno da modalidade a distância deve ter para ser capaz de estudar em ambiente virtual são: automação e orientação, capacidade de tomar decisões, aprender de modo autônomo, desenvolver estratégias adequadas de estudo e utilizar novos recursos de comunicação. Assim, um novo conceito surge na referida modalidade a heutagogia, que nada mais é do que a capacidade que o aluno tem de gerir e programar o seu processo de aprendizagem.

Sendo assim, fica claro que a EaD exige um aluno com um novo perfil, passando a exigir dele não somente autonomia e independência, mas também censo de responsabilidade pela sua aprendizagem.

Maia e Mattar (2007) nos dizem ainda que neste novo ambiente, a aprendizagem passa a ser auto-responsável, autoplanejada, auto-organizada e auto-regulada, além de não-linear e não sequencial, onde os alunos trilham seus próprios caminhos e alcançam seus próprios objetivos.

A modalidade EaD exige assim um aluno criativo, proativo, concentrado, crítico e persistente, pois somente dessa forma ele conseguirá o êxito esperado.

### **2.2.5 O Material Didático**

O material didático deve estar de acordo com o projeto pedagógico do curso objetivando facilitar não somente o conhecimento a ser adquirido, mas também mediar à interlocução entre aluno e professor desenvolvendo habilidades e competências específicas, ao ser elaborado deve ser pensado de forma dialógica e contextualizada visando uma aprendizagem eficiente.

Para que se consiga o sucesso esperado, é necessário que os profissionais responsáveis pela produção do material trabalhem de forma integrada junto a uma equipe multidisciplinar formada por especialistas em diagramação, ilustração, desenho instrucional, etc. Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior à Distância (Brasil/MEC, 2007, p.15), orienta que o material didático deve:

- Cobrir de forma sistemática e organizada o conteúdo preconizado pelas diretrizes pedagógicas, segundo documentação do MEC.
- Ser estruturados em linguagem dialógica, de modo a promover autonomia do estudante desenvolvendo sua capacidade para aprender e controlar o próprio desenvolvimento.
- Prever um módulo introdutório, obrigatório ou facultativo, que leve ao domínio de conhecimentos e habilidades básicos, referentes à tecnologia utilizada e também forneça para o estudante uma visão geral da metodologia em educação a distância a ser utilizada no curso, tendo em vista ajudar seu planejamento inicial de estudos e em favor da construção de sua autonomia.
- Detalhar que competências cognitivas, habilidades e atitudes o aluno deverá alcançar ao fim de cada unidade, módulo, disciplina, oferecendo-lhe oportunidades sistemáticas de auto-avaliação.
- Dispor de esquemas alternativos para atendimento de alunos com deficiência.

- Indicar bibliografia e sites complementares, de maneira a incentivar o aprofundamento e complementação da aprendizagem.

O referido documento nos diz ainda que o projeto pedagógico do curso deve especificar de forma clara os profissionais das áreas de educação e técnica, tais como: *webdesigners*, equipe de revisores, equipe de vídeo, etc.

Quanto maior forem as variadas formas utilizadas para a elaboração do material didático, maiores serão as possibilidades de uma melhor interação com os conteúdos, por isso, ao elaborar o material didático é importante que os profissionais envolvidos no processo não se limitem apenas a figuras e textos, mas que haja uma preocupação no sentido de abordarem recursos tanto de áudio como visual, além de procurarem promover dentro do contexto da cibercultura, onde segundo Lemos (2002) é a relação desenvolvida pela sociedade contemporânea entre tecnologias digitais (ciberespaço, simulação, tempo real, dentre outras) e vida social, a lógica hipertextual, a qual segundo Santos e Silva (2009) a mesma se apresenta como novo paradigma tecnológico, uma vez que permite que o indivíduo ultrapasse a condição de consumidor para a condição de sujeito operativo, participativo e criativo, havendo dessa forma uma maior participação no seu processo de aprendizagem. O hipertexto segundo os autores passa então a ser o grande divisor de águas entre a comunicação massiva e a interativa.

Neste sentido, segundo Santos e Silva (2009), a prática pedagógica para a educação *on-line*, deve ser pensada tendo como base um desenho didático interativo, onde os conteúdos e situações de aprendizagem devem contemplar o potencial pedagógico, comunicacional e tecnológico do computador on line, bem como das disposições de interatividade próprias dos ambientes *on-line* de aprendizagem. O desenho didático é, portanto, a arquitetura de conteúdos e de situações de aprendizagem para estruturar uma sala de aula *on-line*, contemplando as interfaces de conteúdo e de comunicação.

Dentro deste contexto, segundo Mallmann e Catapan (2007) o processo de elaboração de materiais didáticos na modalidade EaD está intimamente ligado a dois fatores, gestão e mediação pedagógica. Gestão no sentido de envolver alguns aspectos como, elaboração de uma proposta pedagógica, currículo, sistemas de comunicação, avaliação, recursos financeiros, formação de equipes, etc, já pertinente à mediação pedagógica, no sentido de promover a interação entre alunos, professores e tutores, ressaltando, entretanto, que para a mediação pedagógica acontecer de fato é imprescindível a compreensão da interligação de três planos: o plano de imanência, responsável pelas concepções, intenções e valores para a mediação e

gestão do processo ensino e aprendizagem; o plano de ação, o qual irá estabelecer as relações entre os atores do processo (professores, tutores, alunos e conhecimento) visando organizar, desenvolver e avaliar o ensino e a aprendizagem, e por último, o plano de gestão, responsável por potencializar a mediação de todos os elementos, ou seja, tempo-espço, infraestrutura, financiamentos e tecnologias, garantindo uma aprendizagem contínua e dinâmica.

Assim, na modalidade à distância a preparação do material didático é uma etapa de extrema importância, onde para que se consiga a eficiência do processo ensino e aprendizagem torna-se necessário que o mesmo promova uma aprendizagem autônoma, dialógica e interativa, além do envolvimento de todos os profissionais através de uma atuação cooperativa, dinâmica e participativa.

### **2.2.6 Avaliação da Aprendizagem em EaD**

O processo de avaliação da aprendizagem na EAD, embora possa ser sustentada em alguns princípios semelhantes aos da educação presencial, obriga a um tratamento e considerações especiais, de forma a que o processo avaliativo seja estabelecido como uma verdadeira ferramenta pedagógica e que permita a demonstração da construção do saber na forma mais abrangente possível, através da seleção dos instrumentos mais pertinentes a cada tipo de conhecimento a ser avaliado (Bittencour, Severo & Gallon, 2013). Na verdade

“a avaliação, como parte do processo do conhecimento, é uma prática indissociável do ensino e deve se fazer presente não somente ao final, mas ao longo de todo o processo de ensino e aprendizagem. Assim, a avaliação deve ser abrangente, a fim de possibilitar que o aluno perceba suas dificuldades e se recupere, bem como levando em conta essa recuperação no momento de avalia-lo novamente” (Idem, p. 214)

A avaliação de aprendizagem deve ter em conta os cenários da educação a distância no qual o aluno está inserido (Vosgerau, 2006). No primeiro, os participantes procuram a transmissão de conteúdos (palestras, exposições, temáticas, entre outros), no segundo são levados pela procura da aprendizagem contínua, no terceiro, a mobilidade dos estudantes não lhes permite seguir um curso presencial e, finalmente, no quarto cenário, o ingresso à comunidade de aprendizagem, visando à ampliação de horizontes e perspectivas profissionais ou pessoais. Estes cenários permitem a compreensão das diferentes propostas de avaliação da



aprendizagem, sendo que as estratégias mais adequadas são definidas em função desses cenários.

O processo de avaliação da aprendizagem em EAD requer tratamento e considerações especiais.

Primeiro, porque um dos objetivos fundamentais da EAD deve ser o de obter dos alunos não a capacidade de reproduzir ideias ou informações, mas a capacidade de produzir conhecimentos, analisar e posicionar-se criticamente diante de situações concretas que lhes apresentem. Segundo, porque no contexto da EAD, o aluno não conta, comumente com a presença física do professor. Por esse motivo, faz-se necessário desenvolver métodos de trabalho que ensejem o aluno buscar uma interação permanente com os professores, todas as vezes que sentir necessidade, e a obter confiança em face do trabalho realizado, possibilitando-lhe não apenas o processo de elaboração de juízos próprios, mas também de desenvolvimento da capacidade de analisá-los.

Nesse sentido, dentro do processo de avaliação da aprendizagem, deve-se analisar a capacidade de reflexão crítica do aluno diante de suas próprias experiências, de modo que possa atuar dentro de seus limites.

Dessa forma, segundo Rosini (2007) a avaliação deve permitir ao aluno segurança quanto aos resultados que vai obtendo no processo de ensino e aprendizagem. A avaliação por parte do professor deve somar-se à auto-avaliação, auxiliando o aluno a tornar-se mais autônomo, responsável, crítico e capaz de desenvolver sua independência intelectual.

Por ser a avaliação um dos principais aspectos para que se obtenha a qualidade do processo de ensino e aprendizagem, cabe à instituição, ainda segundo Rosini (Idem, p. 80) para que o diploma conferido seja legitimado pela sociedade:

- Estabelecer o processo de seleção dos alunos.
- Informar, quando houver, a existência de um módulo introdutório, obrigatório ou facultativo, que leve ao domínio de conhecimentos e habilidades básicos, referente à tecnologia utilizada e/ou ao conteúdo programático do curso, assegurando a todos um ponto de partida comum.
- Definir como será feita a avaliação da aprendizagem do aluno, tanto ao longo do processo como as finais.
- Definir como será feita a recuperação de estudos e as avaliações decorrentes dessa recuperação.

- Considerar como será feita a avaliação de alunos que têm ritmo de aprendizagem diferenciado e a possibilidade de avaliar as competências e conhecimentos adquiridos em outras oportunidades.
- Tornar públicas todas as informações referentes às avaliações desde o início do processo, para que o aluno não seja surpreendido.
- Tomar todas as precauções para garantir o sigilo e segurança nas avaliações finais, zelando pela confiabilidade dos resultados.

De acordo com os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior à Distância MEC (2007), as avaliações da aprendizagem devem ser compostas por avaliações à distância e presenciais, sendo estas últimas obrigatórias devendo ser munidas de precauções de segurança e controle de frequência. Também é oportuno destacar que os momentos presenciais obrigatórios devem estar claramente definidos, assim como os estágios obrigatórios previstos em lei, defesa de trabalhos de conclusão de curso e atividades relacionadas a laboratório de ensino, quando for o caso. Nessa perspectiva, segundo Rocha (2010), a atividade avaliativa na EaD deve-se revestir de cuidados que são próprios de suas particularidades, diferenciando, desse modo, da avaliação no ensino tradicional.

Assim, constitui-se como pré-requisitos para avaliar na EaD as seguintes competências: do ensino e aprendizagem, cuja função é não somente incentivar a aprendizagem colaborativo-cooperativa, mas também, incentivar a autonomia e articular e fortalecer a aprendizagem pela busca; da didática das nuvens, cujo foco é apropriar-se de novas competências para o aprendizado em redes sociais, comunidades virtuais de aprendizagem, Recursos Educacionais Abertos – REAs etc; dos indicadores de desempenho, cuja ação maior é desenvolver competências para planejar e acompanhar indicadores de qualidade pela aprendizagem significativa, indicadores de cooperação e de apropriação do conhecimento. Indicadores de conformidade e resultados; de contexto ou natureza, cuja competência tem como objetivo avaliar sem perder de vista a diversidade de realidades socioculturais, socioeconômicas, sociopolíticas, éticas, ideológicas ou religiosas que se misturam nos espaços e salas de aula virtual; de estilos de aprendizagem, cuja função é desenvolver competências para o olhar diferenciado na avaliação de aspectos cognitivos, físicos, emocionais mais andragógicos ou mais pedagógicos e considerar os estilos de aprendizagem divergente, assimilador, convergente e acomodador; e, finalmente de destreza tecnológico-mediática, cujo objetivo é investir no

domínio das tecnologias educacionais previstas para curso ou atividade mediada tecnologicamente.

Dentro do processo avaliativo da aprendizagem torna-se de fundamental importância deixar claro que a avaliação é vista como um sistema, onde o mesmo é composto por sistemas de gestão e tutoria, sistema de apoio de material didático e sistema de recursos mediáticos, recursos estes vistos não como forma de substituir o professor, mas, sobretudo com o objetivo de colaborar com o processo ensino-aprendizagem, onde por meio da interação das novas tecnologias, é possível promover atividades em que o aluno se sinta parte do processo educacional, podendo consequentemente, interagir através da troca de ideias com professores e especialistas em diferentes localidades.

Dessa forma, para que se possa avaliar o processo de ensino e aprendizagem na EaD, é necessário conhecer as características não somente dos professores e alunos, mas também de variáveis como: comunicação/recursos e estrutura/administração, conforme mostra Rosa (2001, p.14), na tabela 2.

**Tabela 2** – Características das Variáveis Alunos x Docentes x Comunicação/Recursos x Estrutura/Administração em EaD

VARIÁVEIS	CARACTERÍSTICAS
Alunos	Heterogêneos quanto à idade e qualificação População dispersa Escolha do local de estudo A maioria do público alvo trabalha A maioria do público alvo é adulta Realiza-se menor interação social A educação é atividade secundária Tempo parcial
Docentes	Suporte e orientação da aprendizagem Recurso substituível parcialmente Basicamente, produtor do material Habilidades e competências são menos conhecidas Os problemas anteriores dependem do sistema como um todo
Comunicação/Recursos	Ensino multimídia Comunicação diferenciada em espaço e tempo Oficinas e laboratórios de outras instituições Uso massivo de meios
Estrutura/Administração	Múltiplas unidades e funções Menos docentes e mais administrativos Intensa relação entre docentes e administrativos

	Os administrativos são basicamente insubstituíveis Muitos alunos por curso Tende a ser mais democrática no acesso de alunos Altos custos iniciais, variável aluno
--	--

Fonte: Rosa (2001, p. 14 )

Por ser o aluno o foco principal dentro do processo de avaliação da aprendizagem na modalidade à distância, e por se tratar de uma modalidade baseada na responsabilidade do aluno pelo seu processo cognitivo, a mesma é mais disseminada junto ao público adulto, por este valorizar de forma mais significativa a sua autonomia e autoaprendizagem.

É importante salientar ainda, que mediante esta realidade, cabe ao aluno da EaD ser autodisciplinado e automotivado, daí a importância de se voltar à referida modalidade de ensino essencialmente a este público alvo, para que dessa forma ele possa superar os possíveis desafios presentes na relação ensino-aprendizagem.

Outra peça fundamental para que o processo de avaliação da aprendizagem ocorra com sucesso refere-se aos recursos tecnológicos utilizados, pois Segundo Litwin (2001), a modalidade a distância vem se redefinindo na base do impacto dos novos desenvolvimentos tecnológicos, onde computadores cada vez mais sofisticados; instalação de redes; extensão da fibra ótica; habilidades requeridas para o uso da tecnologia; e a formação no campo da informática oferecida através da mídia, instalam novas formas culturais que produzem impacto nos modos de conhecer e aprender.

Dentro desse contexto, percebemos que o desenvolvimento da tecnologia favorece o enriquecimento das propostas do ensino à distância, resolvendo de maneira significativa um dos problemas da EaD, a interatividade, além de identificar novas atividades cognitivas, visto que as tecnologias de forma permanente vão gerando possibilidades diferentes, permitindo ainda uma comunicação síncrona e assíncrona, o que caracteriza a terceira geração da EaD, a “digital”, marcada por ambientes interativos, com a eliminação do tempo fixo para acesso à educação. Na referida geração, os meios disponíveis para que a aprendizagem exista são dentre outros:

- Teleconferência
- *Chat*
- Fóruns de discussão
- Correio eletrônico
- *weblogs*

- Espaços *wiki* e
- Plataformas de ambientes virtuais

Os referidos meios possibilita dessa forma uma total interação multidirecional entre alunos e professores, superando assim a distância social, bem como a distância geográfica.

Para que haja uma interatividade em um curso ministrado no formato *on-line*, é necessário dispor de algumas funcionalidades, tais como *chats* integrados, sistemas de teleconferência e tecnologias *streaming*, através das quais conteúdos de áudio e ou vídeo são disponibilizados em tempo real.

Cursos desenvolvidos dentro dessas tecnologias permitem ao aluno, por exemplo, acompanhar seminários ou ver o professor em uma tela acompanhando o resumo do que ele explana, fazendo perguntas e comentários. Elas misturam *Web* e *TV*. Essa interatividade deve se desenvolver entre todos os participantes do grupo, ou seja, professor-aluno, aluno-professor e aluno-aluno.

### **2.3 A EaD na Era Globalizada**

Atualmente o termo globalização é colocado a partir de uma ideia em referência a um processo de integralização, inclusão de todos os países, regiões e pessoas para se adequarem aos novos padrões de desenvolvimento capitalista.

Dessa forma, segundo Macedo (2012), o processo de globalização, além de realimentar o processo de crescimento da competitividade proporcionando interdependência entre as economias, aumenta também a produtividade, estimulando as empresas a melhorar o seu desempenho quando encaram maior concorrência mundial ou despertam proporções variadas de mercados internacionais.

As análises sobre o processo de globalização são diversas e o uso do seu conceito remete para aspectos e dimensões da vida social.

Assim, segundo Castro (2011, cit. por Macedo, 2012), as mesmas podem ser entendidas como intensificações das relações sociais que ligam localidades distantes, de tal forma que acontecimentos locais são influenciados por fatos que ocorreram em locais muito distantes.

A supracitada autora afirma ainda que os processos de globalização parecem ter consequências sérias na transformação do ensino e da aprendizagem, pois estes têm sido

compreendidos dentro do contexto de práticas educacionais e políticas públicas que possuem um caráter altamente nacional.

De maneira clara, a crescente integração da economia direciona-se rumo a um mundo sem fronteiras e proporciona evidências consideráveis da redução da capacidade dos governos nacionais controlarem as suas economias ou definirem seus objetivos econômicos nacionais.

Segundo Burbules e Torres (2004), o mundo encontra-se em uma nova época histórica, uma nova ordem global, em que as velhas formas não estão mortas, mas as novas ainda não estão inteiramente formadas. Para os autores, e sob o ponto de vista econômico, a globalização tende a direcionar políticas educacionais nacionais em uma estrutura neoliberal, enfatizando impostos mais baixos; aproximação das abordagens de mercado às escolhas escolares; administração racional de organizações escolares; introdução de avaliação de desempenho e desregulamentação com a intenção direta de encorajamento de novos provedores de serviços educacionais.

Dessa forma, as instituições educacionais têm um papel importante, exigindo da sociedade um maior nível de capacitação das pessoas no mercado de trabalho. Portanto, o ensino superior, seja presencial ou à distância, se destaca como fundamental nesse processo.

Já no contexto das políticas educacionais, marcado pela ampliação do uso da educação à distância, percebe-se, de forma notória, que a referida modalidade tem expandido o ensino superior tanto nas esferas pública como privada.

Assim, torna-se de fundamental importância à necessidade de se implantar uma educação de qualidade para toda a população, promovendo desenvolvimento em escala humana. Não se trata aqui de utilizar a estratégia de minimizar a ampliação ao acesso da população a educação formal, mas sim estar atento às suas limitações, principalmente quando utilizada sem o devido investimento de recursos financeiros e pedagógicos.

A educação a distância ganha destaque no contexto das reformas educacionais, devido as suas características de não haver necessidade da presença física do professor e do aluno ao mesmo tempo, favorecendo a possibilidade de o aluno realizar o seu processo de aprendizagem independentemente, com flexibilidade de horário, autonomia, flexibilidade de espaço, materiais didáticos mais modernos, etc. No entanto, ainda existe uma corrente de pensamento que defende que a EaD ao invés de democratizar a educação age de forma contrária, uma vez que como nem todos têm acesso as novas tecnologias a referida modalidade acaba contribuindo para a exclusão digital, educacional e social (Cabral Neto & Castro, 2009).

Porém, mesmo diante dessa polêmica, a EaD continua a crescer de forma significativa, o que faz com que a informática torne-se algo inquestionável, pois a informatização da sociedade passa a ser uma tendência marcante deste século, onde através da inserção das tecnologias de informação e comunicação, passa a educação a distância contribuir para a constituição de novos espaços de conhecimento que favoreçam a construção do processo de democratização e de universalização da educação.

A internet passa assim a ser, segundo Guimarães (2007), um meio de conduzir a homogeneização da cultura, uma vez que a mesma serve de canal de construção do conhecimento a partir da transformação das informações pelos alunos e professores. Fica claro, que o uso da internet no processo de globalização da informação servirá para capacitar alunos e professores ao processo colaborativo e cooperativo, ajudando a desenvolver ainda habilidades de comunicação.

As tecnologias, no entanto, não irão substituir o professor, elas apenas irão modificar algumas funções, e neste sentido o professor irá se transformar em um estimulador da curiosidade do aluno por querer conhecer, pesquisar e buscar informações mais relevantes (Brennand, 2002, cit. por Guimarães, 2007).

Guimarães (2007) retrata, no entanto a expansão da internet como forma de comunicação, de informação e seu enorme potencial na educação. Assim, as ações voltadas a EaD têm como objetivo formar cidadãos que atendam as necessidades impulsionadas pelas transformações tecnológicas sendo necessário para tanto uma reformulação da educação que possibilite ao educando adaptar-se as novas tecnologias e as necessidades de mercado, no entanto, para o sucesso desse processo, é necessário não somente a aprendizagem contínua dos alunos frente a essas tecnologias, mas também a formação contínua dos professores.

Através da internet, a formação do educador poderá se transformar em criação de espaços de participação e reflexão, para que dessa forma possa se adaptar as incertezas e as mudanças.

Com relação ao uso das tecnologias no processo de formação do docente, Kenski (2007) nos diz que as transformações tecnológicas impõem novos ritmos na tarefa de ensinar e aprender, sendo necessário que o professor esteja em permanente estado de aprendizagem e de adaptação ao novo.

Assim, a educação a distância deve ser um meio favorável, quando bem planejada e utilizando as tecnologias de forma contextualizada, para garantir melhores oportunidades de aprendizagem a todos àqueles que a procuram.

Dessa forma, a educação a distância como modalidade de ensino, deve ser encarada como uma alternativa para possibilitar o acesso à população à educação superior.

Porém, tanto no Brasil como em Portugal nota-se uma defasagem temporal do envolvimento das instituições educativas, especialmente ao que se refere ao ensino superior, prova disso é que a *Open University*, da Inglaterra, foi criada em 1969, cerca de 20 anos antes da UAP, e praticamente 40 anos antes da UAB, contudo, é importante salientar que este atraso não se deve ao fato da falta de iniciativa das IES, no caso de Portugal deu-se devido a certa desconfiança sobre o potencial da UAP, e no receio de concorrência desleal frente às escolas de ensino superior, já no caso do Brasil, os dois projetos apresentados para a criação da UAB sofreram embargo de gaveta, sem que a proposta fosse colocada em execução.

Para Belloni (2012), no que se refere à estrutura organizacional é possível identificar duas grandes categorias que agrupam uma grande variedade de tipos de instituição atuando na área de EaD, desde as primeiras fases de expansão desta modalidade de ensino, que chamaremos de instituições especializadas (*single-mode*) e instituições integradas (*dual-mode*), as primeiras, especializadas, dedicam-se exclusivamente ao ensino a distância e seus exemplos mais típicos são as grandes universidades abertas europeias. A segunda categoria, integradas, inclui uma grande variedade de experiências de EaD desenvolvidas em instituições convencionais públicas ou privadas.

Fica evidente que a experiência desenvolvida no Brasil caracteriza-se pelo envolvimento de instituições integradas com a modalidade de educação à distância, enquanto que Portugal, se coloca entre os países em que a oferta de EaD no ensino Superior tem ocorrido em instituições especializadas. Contudo, a criação da Universidade Aberta do Brasil deve modificar a situação do Brasil no que se refere ao tipo de organização e gestão dos cursos superiores à distância (Costa, 2005). Outro fator que aproxima a experiência de EaD entre os dois países, ainda segundo a supracitada autora, é que uma parcela significativa dos cursos ofertados está voltado para a formação dos professores que atuam no processo inicial de escolaridade da criança. No caso do Brasil, são os cursos de licenciatura para habilitar professores para a educação infantil e para os anos iniciais do Ensino Fundamental, ofertados por instituições públicas e privadas de diversas regiões do país, devidamente credenciadas pelo



Ministério da Educação. No que se refere a Portugal, são os Cursos de Complemento de Formação Científica e Pedagógica para professores do 1º Ciclo do Ensino Básico e de Educadores de Infância, ofertados pela Universidade Aberta de Portugal (Idem).

## **CAPÍTULO 3 – CONTEXTO METODOLÓGICO DA INVESTIGAÇÃO**

### **3.1 Problemática**

Este estudo pretende compreender, de forma particular, a interação desenvolvida no ambiente virtual entre alunos e professores do curso de graduação em Administração, na modalidade EaD de uma instituição privada de ensino superior.

A Educação a Distância é uma modalidade distinta do modelo tradicional de educação, sendo caracterizada pela separação física entre o professor/tutor e o aluno, onde o contacto entre ambos é mediado por ferramentas e meios tecnológicos. Na verdade, todo o processo de ensino e aprendizagem passa pela utilização dos recursos da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) através de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e por um atendimento de tutoria presencial e a distância (Pretti, 2002).

Na década de 1990, as instituições de ensino superior brasileiras começaram a interessar-se por este mercado, sobretudo devido a uma maior facilidade de comunicação via internet. Logo em 1992, é criada a Universidade Aberta de Brasília, através da Lei 403/92.

A metodologia de ensino e aprendizagem na EaD permite que o aluno aprenda a aprender e a partilhar os seus saberes com os outros, de forma a tornar-se uma peça importante no processo de construção do conhecimento. Por outro lado, esta modalidade de ensino exige aos professores/tutores novas práticas docentes, que os transformam em mediadores do conhecimento, em oposição ao professor detentor de todo o conhecimento.

Ao refletirmos sobre os múltiplos fatores que direcionam a EaD, compreendemos que a sua tendência é a de democratizar o ensino, possibilitando que mais pessoas tenham acesso ao saber. Esta possibilidade, por sua vez, tende a direcionar a forma como os serviços educativos são produzidos e disponibilizados.

### **3.2 Pergunta de Partida**

A questão de partida está ligada, de forma direta, com aquilo que pretendemos investigar, ou seja, com o tema. Segundo Martins e Theóphilo (2009, p.32) “consiste em mostrar uma situação necessitada de discussão, investigação, decisão ou solução”.

Dessa forma, diante das transformações visivelmente encontradas em todos os setores da sociedade, inclusive no campo da educação, temos como diretriz a promoção de um ensino

de qualidade, através da modalidade à distância. Assim, em conformidade, recordamos a nossa pergunta de partida:

- Como se desenvolve a relação de interação em ambiente virtual entre alunos e professores, numa perspectiva de ensino e aprendizagem, no curso de administração de uma IES, na modalidade de ensino a distância (EaD)?

### **3.3 Objetivos**

O objetivo geral de um processo investigativo representa a pretensão maior do pesquisador, ou seja, é uma ação macro, sendo caracterizado como uma dimensão ampla. Porém, uma vez definido o objetivo geral, cabe ao pesquisador desdobrar as ações necessárias à realização do objetivo geral, ações estas denominadas de complementares e que se podem traduzir em objetivos específicos.

#### **3.3.1 Objetivo Geral**

- Analisar as percepções de alunos e professores sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual no curso de Administração de uma IES na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos**

- Compreender a organização e o gerenciamento do curso de Administração de uma IES na modalidade a distância;
- Verificar as formas de comunicação/recursos utilizadas no processo educacional;
- Analisar o grau de autonomia dos alunos na modalidade a distância;
- Identificar, segundo a percepção dos professores, as dificuldades encontradas por parte do aluno no processo ensino e aprendizagem;

### **3.4 Opções e Estratégias Metodológicas**

Tendo em atenção a nossa Pergunta de Partida e os objetivos a atingir, optamos por uma abordagem qualitativa de um estudo de caso, conjugando instrumentos e técnicas qualitativas e quantitativas, de caráter exploratório.

Como defendem Dal-Farra e Lopes (2013, p. 67), “a conjugação de elementos qualitativos e quantitativos possibilita ampliar a obtenção de resultados em abordagens investigativas, proporcionando ganhos relevantes para as pesquisas complexas realizadas no campo da Educação”. Através deste tipo de pesquisa, é possível obter, quantitativamente, dados numéricos e, qualitativamente, conceitos, atitudes e opiniões dos respondentes sobre o problema que se procura conhecer mais profundamente (Flick, 2005)

No estudo de caso, os resultados são obtidos através da aproximação com a realidade educativa e social que é a instituição educacional, sendo feita a análise das conjunturas presentes no meio em estudo, bem como as origens, causas e consequências do fenômeno (Tuckman, 2000).

### **3.5 Instrumentos da Coleta de Dados**

#### **3.5.1 O Questionário**

O questionário segundo Martins e Theóphilo (2009), é uma das técnicas de coleta de dados mais populares, por meio da qual as perguntas são ordenadas a respeito de situações e variáveis que se almeja medir ou descrever. Ainda segundo os autores, dentre as vantagens presentes quanto à adoção da referida técnica podemos citar: menos custo, maior velocidade, possibilidade de envio para um grande número de respondentes, entre outros.

Para a realização do referido estudo, escolheu-se a aplicação de questionários elaborados especificamente para este objetivo, sendo o mesmo composto por questões fechadas. Convém chamar a atenção para o fato de o tipo de questionário depender sempre da complexidade das informações a serem coletadas, e “é responsabilidade do pesquisador determinar o tamanho, a natureza e o conteúdo do questionário de acordo com o problema a ser pesquisado” (Richardson et al., 2012, p.190).

Objetivando uma análise mais complexa, para que o estudo reflita a realidade global da situação a ser investigada, os questionários foram aplicados a todos os alunos matriculados regularmente no curso de graduação em Administração na modalidade EaD do 1º ao 8º períodos, o que totaliza 160 discentes.

### **3.5.2 A Entrevista**

A entrevista, segundo Martins e Theóphilo (2009), é vista como uma técnica de pesquisa que coleta informações, dados e evidências cujo objetivo básico é entender e compreender o significado que entrevistados atribuem a questões e situações.

Neste sentido, o referido estudo levou em consideração como principais atores para a realização das entrevistas, os professores, o tutor local e o coordenador da EaD do polo presencial Sergipe Unidade Aracaju.

A entrevista aplicada foi do tipo estruturada. As entrevistas, tanto com o tutor local como com o coordenador do polo presencial EaD Sergipe Unidade Aracaju, foram realizadas através da utilização de gravador. Com os docentes, por questões logísticas, as entrevistas foram efetuadas por escrito. Após a coleta de dados, as informações foram transcritas e analisadas.

Na análise do discurso dos diferentes entrevistados, utilizamos a técnica de análise de conteúdo, a qual pode ser entendida como:

“Um conjunto de técnicas de análise de comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 2011, p. 41).

Neste estudo, as entrevistas possibilitaram a recolha e análise de um conjunto de dados, relativos às percepções dos diversos intervenientes educativos.

### **3.5.3 Documentos Estruturantes**

Nesta investigação, recorreremos à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB, decretos, portarias, bem como ao Projeto Pedagógico do Curso.

## **3.6. Caracterização do Contexto**

### **3.6.1 Caracterização da UNESA e da FASE**

A origem da Instituição de Ensino Superior em análise, deu-se com a criação do curso de direito em 1970. Entretanto, com a criação dos cursos de economia e administração, no ano

de 1971 recebeu a denominação de Faculdades Integradas Estácio de Sá, sendo reconhecida como universidade em 1980 através da Parecer CFE nº 1.205, homologado pela Portaria Ministerial nº 592, de 29.11.1988. A Universidade é privada com fins lucrativos.

Com uma proposta voltada para a qualidade do ensino, profissionalização, prestação de serviços à comunidade e desenvolvimento de pesquisa, cria, no período de 1973 a 1985, os primeiros cursos no município do Rio de Janeiro, nas áreas de turismo, hotelaria, arqueologia, relações internacionais, tecnólogo em telecomunicações e técnicas digitais e formação de executivos. O pioneirismo da universidade é marcado pela instituição de um hotel pousada, juizado de pequenas causas, central de estágio e emprego em sua sede, serviço especial de atendimento ao estudante dentre outras.

Neste contexto de pioneirismo, cria em 1978 o centro de pós-graduação, e implanta em 1989 cursos gratuitos beneficiando pessoas das comunidades.

Em 1990, a Universidade dá origem ao Programa Qualidade e Participação, o projeto constituído há mais de 20 anos, aproximou-se de uma versão do moderno PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional sendo destacado entre suas prioridades de trabalho: administração acadêmica, atividades de ensino, pesquisa e extensão, qualificação docente, melhoria de equipamentos, melhoria de espaço físico, qualificação dos servidores técnico-administrativos, informatização e avaliação institucional. Assim, em 1994 os estudos e debates com vistas ao aperfeiçoamento do PDI origina um novo programa intitulado “A UNESA: Rumo ao Futuro”.

A partir desse programa, as primeiras iniciativas de pesquisa foram institucionalizadas, e assim foram implementados os cursos *stricto sensu* nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, vinculados aos cursos de graduação de Direito, Administração e Educação.

Em toda sua trajetória, a Universidade em análise, vem procurando fazer face aos desafios enfrentados pelo sistema de educação superior do país.

Em 2000, a CAPES recomenda o funcionamento dos cursos de pós-graduação *stricto sensu*, sendo o pioneiro o mestrado em Direito. Atualmente, além deste, a IES oferta ainda mestrado nas áreas de Administração e Desenvolvimento Empresarial, Odontologia, Educação e Saúde da Família, e Doutorado em Direito, Odontologia e Educação.

A referida década é marcada pela oferta de serviços virtuais através da implantação de três importantes projetos: a Biblioteca Virtual, na qual os professores disponibilizam para os alunos materiais didáticos relacionados às disciplinas; a Biblioteca On-line, página de acesso à

rede de bibliotecas da Universidade, disponibilizando seu acervo, artigos, pesquisas e trabalhos acadêmicos, e os Cursos Gratuitos On-line, cursos livres com sistema de módulos e conteúdos específicos, tais como Inglês On-line e Português On-line, que são ofertados aos alunos e a toda a sociedade.

Outro fato que merece destaque é marcado não somente por suas ações de responsabilidade social de maneira organizada e multidisciplinar tais como, cursos para a comunidade; programa de saúde da família; alfabetização de jovens e adultos, etc, mas também pela implantação do Sistema de Informações Acadêmicas – SIA, através do qual o aluno obtém informações acadêmicas, financeiras e cadastrais de qualquer localidade, via internet. Além da criação do Instituto Senior Estácio, passando a oferecer as pessoas acima de 50 anos atividades nas áreas de lazer, cultura, trabalho e saúde.

A partir de 2005, cria uma série de serviços de educação à distância tais como: cursos on-line livres que abrangem as mais diversas áreas do conhecimento; o Medcenter On-line University, cursos livres de extensão à distância para profissionais e estudantes da área médica; o On-line University, cursos voltados para a atualização profissional; Cursos de Extensão On-line, cursos de extensão para treinamento profissional; o Estácio 24 Horas, serviços de português e matemática, com o objetivo de sanar dificuldades de nivelamento entre alunos recém-ingressos; e Rumos Econômicos para o Brasil, curso a distância por teleconferência.

Na perspectiva da expansão das ações educativas à distância, em 2007 passou a oferecer as disciplinas on-line integradas ao currículo dos cursos presenciais, tendo como meta a oferta de 20% da carga horária total dos cursos, conforme previsto na Portaria no 4.059, de 10 de dezembro de 2004, bem como integrou todos os projetos de Educação a Distância no Campus Virtual. Um espaço web que possibilitou o acesso às salas de aulas virtuais das disciplinas semipresenciais (ou on-line), além da integração com o Sistema de Informações Acadêmicas, por meio de uma Secretaria Virtual.

Em 2008, obteve o seu primeiro credenciamento para oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu* na modalidade à distância pela Portaria nº. 126/2008 publicada no DOU de 23/01/2008 e passou a ofertar cursos de especialização nessa modalidade. O referido ano é marcado ainda pela implantação do Programa de Incentivo à Qualificação Docente (PIQ) voltado para o aprimoramento acadêmico, na perspectiva da formação continuada. Seus objetivos são: oferecer aos docentes da Estácio cursos de aperfeiçoamento/ atualização nas práticas de ensino e de integração com o modelo de qualidade de ensino da Estácio, visando à

sua formação continuada; possibilitar, mediante a discussão de alternativas metodológicas, a ruptura da tradição de um ensino voltado à mera transmissão de conteúdos, a adoção de práticas que tenham como foco a construção do conhecimento e permitam desenvolver maior interação entre professor e aluno e criar alternativas que subsidiem a formação *stricto sensu*, possibilitando maior qualidade no ensino, na pesquisa e na extensão e a titulação de professores para atender as diretrizes normativas.

O Programa de Incentivo à Qualificação Docente é voltado para todos os docentes ativos na Instituição e congrega diferentes ações dentre as quais se destacam aquelas voltadas para o aprimoramento acadêmico, na perspectiva da formação continuada, e as voltadas para a titulação acadêmica e reconhecimento.

Em 2009, após a consolidação da pós-graduação à distância, a IES teve aprovado o seu credenciamento, através da Portaria MEC Nº 442 de 11/05/2009 para oferta de cursos de graduação à distância.

Durante o período 2009/2013, ocorreram cinco Seminários de Pesquisa objetivando divulgar as atividades de pesquisa e de estimular a interação entre alunos e professores da pós-graduação e da graduação.

Vale destacar que o crescimento em números, tanto de participantes, quanto de trabalhos apresentados, nos cinco seminários realizados, demonstra a evolução do interesse pela atividade de pesquisa e a ampliação da produção científica da Estácio, configurando a consolidação da pesquisa na Instituição.

Em 2013, amparada pela Resolução Nº746/CONSUNI/2013, aderiu ao Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC. Assim, a partir de 2014, passou a ofertar Cursos Técnicos de Nível Médio, alinhados aos seus cursos de Graduação, em atendimento ao PRONATEC, favorecendo a democratização do acesso à educação profissional e tecnológica para públicos diversos em seus *campi*.

Ao longo de sua história, a Universidade em análise vem procurando criar condições humanas e materiais específicos, tais como: a qualificação do corpo docente e do corpo técnico-administrativo; a melhoria do acervo bibliográfico, dos laboratórios e equipamentos; a ampliação do espaço físico; a expansão das atividades comunitárias; a criação de estratégias para o atendimento à comunidade estudantil; e a informatização dos processos de comunicação, informação e suporte ao ensino.



Assim, a instituição buscou expandir suas atividades de ensino, pesquisa e extensão para responder, com qualidade e inclusão, aos desafios presentes no contexto nacional, marcado pela modernização do país, pelo avanço tecnológico e pelo aumento da complexidade das relações sociais.

Atualmente, conta com 20 *campi* em sua sede no município do Rio de Janeiro e com 14 *campi* fora de sua sede, no Estado do Rio de Janeiro, totalizando 34 *campi*.

Já em termos territorial, totaliza 54 polos de apoio presencial distribuídos em 30 municípios em 15 estados brasileiros, respeitando o determinado na portaria MEC nº442 de 11 de maio de 2009.

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI com vigência para o período 2012-2016, a Faculdade Estácio de Sergipe – FaSe, foi credenciada através da Portaria Ministerial nº 358, de 06 de fevereiro de 2002, oferecendo inicialmente os cursos de Administração com habilitação em Comércio Exterior, Marketing, Gestão Hoteleira e Recursos Humanos. No ano seguinte, em 2003, foram autorizados os cursos de turismo (bacharelado), e de Direito.

Visando expandir as instalações do Campus e proporcionar uma estrutura que pudesse comportar novos cursos, a Faculdade no ano de 2003 elabora projeto de construção de novos prédios, sendo construídos no período de 2003 a 2010 5 blocos.

Com a nova proposta de expansão, contemplada no PDI para o período de 2012 - 2016, a Faculdade Estácio de Sergipe – FaSe, amplia não somente o leque de oferta de cursos, como também dá início em julho de 2015 a construção de um novo prédio com 14 andares entregue em março de 2017.

Atualmente, a Faculdade Estácio de Sergipe – FaSe, oferece na modalidade presencial os seguintes cursos de graduação: Administração, Biomedicina, Ciências Contábeis, Direito, Educação Física – Bacharelado e Licenciatura, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica, Fisioterapia, , Letras- Português/Inglês, Nutrição, Psicologia, e os cursos tecnólogos: Logística e Redes de Computadores. Já na modalidade EaD a referida instituição serve como polo de apoio presencial para os seguintes cursos de graduação e cursos CST – Curso Superior Tecnológico:

**Tabela 3** – Cursos Pertencentes ao Polo de Apoio Presencial na Modalidade EaD Sergipe Unidade Aracaju.

GRUPOS	CURSOS
G1	Administração; CST em Logística; CST em Recursos Humanos; CST em Marketing.
G2	CST em Gestão Comercial; CST em Gestão de Turismo; CST em Processos Gerenciais; CST em Gestão Pública.
G3	CST em Gestão Hospitalar; CST em Gestão Ambiental.
G4	CST em análise de Desenvolvimento de Sistemas; Gestão em Tecnologia da Informação; Sistema de informação; Redes de Computadores.
G5	Ciências Contábeis; CST em Gestão Financeira e Comércio Exterior; CST em Negócios Imobiliários.
G6	Serviço Social, Teologia, Filosofia e Sociologia.
G7	Letras-Inglês; Letras-Português; Letras-Espanhol; Pedagogia; Matemática; História e Geografia
G8	Investigação Forense e Perícia Criminal

**Fonte:** Coordenação Local do Polo Presencial EAD/Sergipe – Unidade Aracaju

A Faculdade Estácio de Sergipe – FaSe, além de ofertar cursos de graduação e servir de polo presencial na modalidade EaD, oferece ainda uma panóplia de cursos na área de pós-graduação.

A Faculdade propõe-se, a incentivar as pesquisas e programas de extensão, estabelecendo uma filosofia educacional sobre a égide da necessária identificação com os problemas que afligem mais especificamente a região nordeste do país. Isso conduz à formação de recursos humanos conscientes da realidade socioeconômica do cenário em que certamente irão atuar, tendo como eixos norteadores das suas ações à produção acadêmico-científico “O Conhecimento, Consciência e Cidadania”, onde toda sua orientação voltar-se-á para produção do conhecimento de forma ética e cidadã.

Dentro deste contexto, a proposta da IES é ser reconhecida não só pelo processo formal, como pela própria comunidade acadêmica e demais segmentos da comunidade que envolve a Sociedade Civil como um todo. Com esta proposta, a ampliação do seu perfil contribuirá para satisfazer parte da demanda por uma formação profissional no âmbito local, regional e nacional.

### 3.7 Sujeitos Participantes

Os sujeitos abordados na pesquisa são alunos matriculados regularmente no curso de administração na modalidade EaD pertencentes à universidade em análise. Atualmente, o número total de discentes do curso de administração é de 160. Os mesmos tem como ponto de apoio o polo presencial da EaD Sergipe, Unidade Aracaju. O polo presencial Sergipe, unidade Aracaju, é constituído por um coordenador local e um tutor presencial para os cursos que compõem os grupos que fazem parte da referida modalidade, o que totaliza 2 (dois) profissionais para o referido curso.

No nosso estudo, relativamente à recolha de dados quantitativos, realizou-se um **inquérito por questionário aos alunos de EaD**. Foram **distribuídos 160** (cento e sessenta) questionários em formato on-line. Apenas tivemos de retorno os questionários preenchidos de **43** (quarenta e três) discentes, matriculados regularmente do 1º ao 8º períodos, no primeiro semestre de 2016, que constituem a nossa amostra. A sistematização proporciona uma boa estimativa da média e do total, devido à distribuição uniforme da amostra em toda população.

Quanto à recolha de dados qualitativos, concretizou-se um **inquérito por entrevista**, destinado inicialmente a 08 professores, mas, pelo fato de um docente se ter recusado a participar, contamos apenas com a **07 sujeitos participantes**, e ainda ao **coordenador do Polo** e ao **Tutor local**, perfazendo um **total de nove** (09) entrevistas.

## **CAPÍTULO 4 – ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Conforme citado no capítulo anterior, esta pesquisa teve como foco principal analisar as percepções de alunos e professores sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual, no curso de Administração de uma IES na modalidade EaD, e os efeitos que esta distância pode exercer no ensino e na aprendizagem.

Dentro deste contexto, neste capítulo foram realizadas as análises das informações prestadas pelos sujeitos da pesquisa, sendo inicialmente realizada a análise dos questionários e posteriormente a das entrevistas.

### **4.1 - Análise dos Questionários**

O questionário aplicado aos alunos do curso de Administração na modalidade 100% EaD foi subsidiado através das entrevistas realizadas pelos profissionais e professores, atores do processo investigado. O referido instrumento de coleta de dados foi elaborado por questões fechadas (apêndice 1), objetivando facilitar a análise dos dados, sendo para tanto dividido em cinco (05) partes.

A primeira teve como foco apresentar dados demográficos dos alunos através da aplicação de questionários como: sexo, faixa etária e situação conjugal. Na segunda foram avaliados os indicadores de infraestrutura do curso. Na parte seguinte foram apresentados os indicadores pertinentes à avaliação do curso. Em seguida, os dados referentes à avaliação da relação ensino e aprendizagem, e por último foi feita a avaliação dos indicadores pertinentes à interação no ambiente virtual.

Para a realização desta pesquisa foram distribuídos 160 (cento e sessenta) questionários aos discentes no formato on-line, onde ficou evidenciado que, para o mesmo ser respondido, o aluno gastaria cerca de 30 minutos. Assim, o universo a ser pesquisado é considerado significativo, visto que foi abordado o quantitativo de alunos matriculados regularmente do 1º ao 8º períodos referente ao primeiro semestre de 2016. No entanto, ressaltamos que muito embora esse universo seja relevante, apenas conseguimos que 43 (quarenta e três) discentes nos respondesse, constituindo, assim a amostra deste estudo. Acredita-se que esse número se deu pela conjugação de dois fatores: a falta de tempo aliado a algum desistesse por parte destes alunos em participar nesta pesquisa. De qualquer forma, através da amostra estudada foi

possível retratar o perfil do aluno em relação às categorias empíricas aqui envolvidas. A seguir, são apresentados os resultados oriundos da pesquisa.

#### 4.1.1 Caracterização dos Inquiridos

Tendo em atenção à tabela, podemos verificar que, entre os nossos inquiridos existe um equilíbrio de gênero, quanto à procura pelo curso de Administração na modalidade 100% EaD, apresentando respectivamente 51,2% e 48,8% para o sexo masculino e feminino.

**Tabela 4** - Sexo dos inquiridos

SEXO	QUANTITATIVO	%
MASCULINO	22	51,2
FEMININO	21	48,8
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

No que diz respeito à faixa etária, verificamos que a maioria se situa entre os 17 a 30 anos, obtendo um percentual de 48,8%, seguindo-se a dos 31 a 40 anos (37,8%), depois a de 41 a 50 anos (11,6%) e, finalmente, de forma mais residual, a de 51 a 60 anos (2,4%).

Acreditamos que esta procura se deve à grande demanda do mercado de trabalho nesta área.

**Tabela 5** - Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	QUANTITATIVO	%
17 a 30 anos	21	48,8
31 a 40 anos	16	37,8
41 a 50 anos	5	11,6
51 a 60 anos	1	2,4
Acima de 60 anos	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Pretendemos ainda saber qual o estado civil desta nossa população e, verificamos que, a maioria é solteira (53,5%), logo seguida da de casada (41,9%). Tal questão tinha a ver com a disponibilidade de tempo que poderiam dispensar ao curso.

**Tabela 6** - Situação Conjugal

SITUAÇÃO CONJUGAL	QUANTITATIVO	%
Solteiro	23	53,5
Casado	18	41,9
Divorciado	1	2,3
Viúvo	-	-
Outros	1	2,3
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

#### 4.1.2 Indicadores Avaliados em relação à Infraestrutura do Curso

Em relação à infraestrutura do curso de Administração, todos os itens foram avaliados de forma satisfatória por parte dos nossos inquiridos.

Assim, analisando o indicador “como avalia o suporte técnico do curso” 76,8% dos alunos afirmou estar entre extremamente satisfeito e satisfeito, demonstrando assim, um grau de extrema satisfação, com os profissionais que lidam diretamente com os suportes tecnológico e material.

Todos estamos conscientes que a equipe de suporte técnico é fundamental para o bom andamento de um curso a distância. Para o professor esta pode, entre outras coisas, reduzir a sua carga de tarefas administrativas e tecnológicas, pde maneira a que este possa concentrar os seus esforços no trabalho específico sobre o conteúdo. Para um aluno, que está fisicamente afastado do local do curso, longe de todos os colegas e do próprio professor, o apoio em situações de dificuldade pode ajudar a determinar a sua permanência no curso (Litwin, 1999)

**Tabela 7** – Avaliação do suporte técnico do curso

AValiação do Suporte Técnico	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	11	25,6
Satisfeito	22	51,2
Regular	9	20,9
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

No indicador “como são os laboratórios de informática do Polo utilizados no seu curso”, observa-se que, 79% consideraram-nos amplos, arejados, bem iluminados e com mobiliário adequado, o que demonstra que os mesmos possuem as características necessárias para promover uma aprendizagem de qualidade.

**Tabela 8** - Avaliação quanto aos laboratórios de informática do polo utilizados no curso

DISCRIMINAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Amplos, arejados, bem iluminados e com mobiliário adequado.	34	79,0
Arejados, bem iluminados e com mobiliário satisfatório, embora pequenos em relação ao número de alunos.	6	14,0
Bem iluminados e com mobiliário satisfatório, embora sejam mal climatizados e pequenos em relação ao número de alunos.	3	7,0
Mal climatizados, mal iluminados, pequenos em relação ao número de alunos e com mobiliário razoavelmente satisfatório.	-	-
Mal arejados, mal iluminados, com mobiliário inadequado, e pequeno em relação ao número de alunos.	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Situação bastante semelhante se deu quando questionados em “relação ao acesso aos laboratórios de informática para atender as necessidades do curso”, onde se registrou um percentual de 88,4% entre os graus de extremamente satisfeito e satisfeito.

**Tabela 9** – Avaliação do polo quanto ao acesso aos laboratórios de informática para atender as necessidades do curso

AVALIAÇÃO DO POLO QUANTO AO ACESSO AOS LABORATÓRIOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO CURSO	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	14	32,6
Satisfeito	24	55,8
Regular	4	9,3

Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Verifica-se que, no que tange à “avaliação dos equipamentos dos laboratórios de informática do polo” 83% dos nossos inquiridos mostraram-se altamente satisfeitos, situação equivalente em relação aos dois indicadores anteriores. Sendo a tecnologia o canal por onde fluem as informações e a comunicação, esta última será tanto maior quanto mais confortáveis e melhor equipamento informático tiverem os professores e os alunos.

Ora, se triangularmos esta informação com as respostas dadas sobre o suporte técnico do curso e o acesso ao laboratório de informática, podemos constatar que, de uma maneira geral, o Polo proporciona um suporte bem estruturado, de forma a poder garantir um ambiente de ensino e aprendizagem de qualidade.

**Tabela 10** – Avaliação dos equipamentos dos laboratórios de informática do Polo

AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	11	25,6
Satisfeito	25	58,1
Regular	6	14,0
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto ao “espaço destinado à coordenação pedagógica do Polo no que tange ao atendimento ao aluno”, verificamos que, através da análise do quadro, os nossos inquiridos acusaram um percentual relevante, ou seja, 74,4% (extremamente satisfeito e satisfeito), o que mostra que os mesmos possuem um espaço adequado para suprirem as suas necessidades junto ao coordenador local e ao tutor presencial.



**Tabela 11** – Avaliação do espaço da coordenação pedagógica do polo

AVALIAÇÃO DO ESPAÇO DA COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	5	11,6
Satisfeito	27	62,8
Regular	10	23,3
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Com relação à “utilização da biblioteca do Polo pelos alunos”, percebe-se um grau de rejeição considerado significativo (95,4%) quando levado em consideração “nunca a utiliza” e utiliza raramente”, fato este ocasionado pelo uso frequente da internet como a ferramenta de comunicação mais utilizada.

**Tabela 12** – Frequência de utilização da biblioteca do polo

UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA	QUANTITATIVO	%
Nunca a utiliza	18	41,9
Utiliza raramente	23	53,5
Utiliza frequentemente	2	4,6
Utiliza diariamente	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Ainda com relação ao referido item, buscou-se averiguar como “o alunado avalia o acervo da biblioteca do Polo”. Mesmo utilizando a biblioteca de forma rara, já que a ferramenta mais utilizada para suas pesquisas se dá através da sala de aula virtual, fica evidenciado que a referida instituição se preocupa em manter livros e periódicos atualizados. Assim, os investigados avaliam o acervo bibliográfico do curso de forma satisfatória, onde foi registrado um percentual de 76,8% (extremamente satisfeito e satisfeito).

**Tabela 13** - Avaliação do acervo bibliográfico do polo

<b>AVALIAÇÃO DO ACERVO BIBLIOGRÁFICO DO POLO</b>	<b>QUANTITATIVO</b>	<b>%</b>
Extremamente satisfeito	3	7,0
Satisfeito	30	69,8
Regular	8	18,6
Insatisfeito	2	4,6
Extremamente insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

#### **4.1.3 Indicadores Avaliados Pertinentes à Avaliação do Curso**

Dentro dos atores que fazem parte da modalidade de ensino a distância encontra-se a figura do tutor presencial, profissional que, segundo o **Projeto Pedagógico do Curso (PPC)** é responsável pelo atendimento aos alunos no Polo de ensino e pela orientação no processo de estudo, cabendo-lhe ainda a função de esclarecer as dificuldades dos discentes quanto aos procedimentos de acesso e de metodologia de ensino, já que as dúvidas de conteúdo são sanadas pelo professor.

Ressaltamos ainda que, cabe ao tutor presencial, possuir conhecimento sobre a área do curso e a aderência acadêmica, bem como domínio das técnicas indicadas para o desenvolvimento da ação docente na modalidade EaD. O atendimento ao aluno é presencial e individual, conforme agendamento prévio, e ocorre na sala destinada à coordenação pedagógica no polo de apoio presencial.

Assim, de acordo com a pesquisa, pôde-se perceber que o alunado encontra-se satisfeito quanto ao atendimento por parte do tutor presencial, onde foi registrado um percentual de 72,1% quando somados os graus extremamente satisfeito e satisfeito.

**Tabela 14** – Avaliação do tutor presencial do polo

<b>AVALIAÇÃO DO TUTOR PRESENCIAL DO POLO</b>	<b>QUANTITATIVO</b>	<b>%</b>
Extremamente satisfeito	7	16,3

Satisfeito	24	55,8
Regular	11	25,6
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Outro ator que teve uma avaliação positiva (como a do tutor local) foi o coordenador local do Polo, cuja função é a de não somente acompanhar e coordenar as atividades administrativas, mas também supervisionar as atividades relacionadas aos discentes e responder pela infraestrutura e pela gestão acadêmico-administrativa do polo de ensino. Neste sentido, os nossos inquiridos mostraram-se satisfeitos com a atuação do coordenador local do Polo, registrando assim, um percentual de 79,1% (extremamente satisfeito e satisfeito).

A relevância do coordenador local, está em gerir e auxiliar a equipe a desenvolver o curso com mais qualidade, preocupando-se com o processo de ensino e aprendizagem.

**Tabela 15** – Avaliação do coordenador local do Polo

AVALIAÇÃO DO COORDENADOR LOCAL DO POLO	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	9	20,9
Satisfeito	25	58,2
Regular	8	18,6
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quando questionados sobre o apoio dado pelo curso aos alunos em participar em eventos de caráter científico, tais como: congressos, seminários, entre outros, a maioria (44,2%) referiu ter apoio, mas sem recurso financeiro; outros (20,9%) disseram que o curso não dá qualquer tipo de apoio, outros ainda (18,6%) responderam que o curso dá apoio a todos os

níveis, mesmo da parte financeira e outros (14%) referem que não há restrições no apoio, mas no que diz respeito ao apoio financeiro, este só acontece quando o aluno apresenta um trabalho científico no encontro.

**Tabela 16** – Apoio do curso quanto à participação em eventos científicos

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS CIENTÍFICOS	QUANTITATIVO	%
Sim, sem restrições, com recurso financeiro.	8	18,6
Sim, sem restrições, mas com recurso financeiro somente para os que apresentam trabalho.	6	14,0
Sim, mas sem recurso financeiro.	19	44,2
Sim, mas apenas quando a participação se dá por iniciativa da própria IES.	1	2,3
Não apoia de modo algum.	9	20,9
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto ao motivo que levou os nossos inquiridos a escolher cursar Administração na modalidade 100% EaD, praticamente todo o universo foi unânime em dizer que o mesmo se deu devido à falta de tempo para frequentar um curso de forma presencial (81,4%), o que nos leva a acreditar que, a referida modalidade, chegou não para substituir o ensino presencial, mas principalmente para possibilitar uma interface de vias múltiplas baseada em tecnologia avançada e abordagem de conteúdos de forma interativa, bem como superar limites de distância e tempo.

**Tabela 17** – Motivo da escolha do curso na modalidade EaD

MOTIVO EM FAZER O CURSO NA MODALIDADE EAD	QUANTITATIVO	%
Falta de tempo para frequentar diariamente um curso	35	81,4
Distância da instituição	2	4,6
Por achar mais fácil que o curso presencial	-	-
Outros	6	14,0
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

A teoria da distância transacional defendida por Michael Moore e Gregory Kearsley (2010) tem como característica essencial a separação entre alunos e professores. Por meio desta separação, surge o que chamamos de espaço psicológico, ou “distância transacional”, que nada mais é do que o espaço que precisa ser gerido para que se consiga o sucesso esperado na relação ensino e aprendizagem.

Assim, segundo os autores (Idem, p.40) a ideia é de que a separação existente entre alunos e professores “precisa ser suplantada por meio de procedimentos diferenciadores na elaboração da instrução e na facilitação da interação”.

Dessa forma, segundo Dias e Leite (2014), a referida teoria é alicerçada por 03 (três) variáveis: o diálogo, a estrutura do curso e a autonomia do aluno. Ressaltando, no entanto, que essas variáveis estão relacionadas diretamente a características como: interatividade, disponibilidade, flexibilidade, aprendizado e qualificação.

Neste seguimento, 65,1% dos nossos inquiridos afirmaram que a realização do curso na modalidade EaD está associada predominantemente à flexibilidade existente, o que reafirma o motivo a que levou os mesmos a escolherem a referida modalidade de ensino. A flexibilidade permite ao aluno comodidade e praticidade, uma vez que o mesmo pode acessar seu curso de casa, do trabalho, através do celular, etc., em qualquer hora e lugar.

**Tabela 18** – Característica predominante em realizar um curso na modalidade EaD

PREDOMINÂNCIA EM REALIZAR O CURSO NA MODALIDADE EAD	QUANTITATIVO	%
Interatividade	4	9,3
Disponibilidade	8	18,6
Flexibilidade	28	65,1
Qualificação	3	7,0
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Por último, os alunos foram questionados quanto ao grau de satisfação com o curso. Neste sentido, 93% disseram estar entre extremamente satisfeito e satisfeito, o que vem mostrar que a referida instituição de ensino vem atendendo às expectativas dos discentes no que tange a

oferta do referido curso na modalidade EaD em seus diversos aspectos, como: suporte técnico, laboratórios, equipamentos espaço físico do polo local, coordenador do Polo local, entre outros.

**Tabela 19** – Grau de satisfação com o curso

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O CURSO	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	16	37,2
Satisfeito	24	55,8
Regular	2	4,7
Insatisfeito	-	-
Extremamente Insatisfeito	1	2,3
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

#### 4.1.4 Indicadores de Avaliação da Relação Ensino e Aprendizagem

De acordo com o **Projeto Pedagógico do Curso** (PPC) a aprendizagem é vista como um processo eminentemente social, ativo e integral do sujeito na construção do seu conhecimento, no qual se destaca a influência da cultura e das relações sociais. Os cursos ofertados na modalidade EaD consideram o aluno como sujeito de seu processo educativo, buscando estabelecer um fazer pedagógico comprometido com o processo de construção e reconstrução do conhecimento (ver anexo).

O referido **Projeto** menciona ainda que, o processo de aprender em rede, inclui a contribuição ativa do aluno e ocorre no âmbito de uma situação interativa, através de modalidades tecnológicas, como fóruns de discussão, compartilhamento de arquivos *on-line* e troca de mensagens (e-mails), via Central de Mensagens. Aqui, o tutor a distância atua como mediador e facilitador, provocando e estimulando novos descobrimentos, propondo estratégias em uma prática pedagógica que deve levar o aluno a produzir e refletir, com autonomia, experimentando e registrando o resultado de suas observações.

Assim, este ensino visa associar a construção do conhecimento à crítica ao conhecimento produzido, num processo contínuo e articulado. O processo de ensino busca, em última instância, o desenvolvimento das capacidades cognitivas dos alunos e a sua preparação

para a vida social e profissional. Ensinar é um processo intencional e sistemático, direcionado para o desenvolvimento de competências e habilidades dos alunos. Tem um caráter bilateral, já que combina a atividade do docente com a do discente.

A modalidade EaD, de acordo com os princípios balizadores da instituição em análise, valoriza o professor-tutor orientador, instigador, aquele que vai levar os alunos ao trabalho cooperativo e colaborativo. Assim, o tutor à distância é visto como um profissional da aprendizagem, e não exclusivamente do ensino, potencializando o diálogo, a troca de conhecimentos, e a produção coletiva dos seus discentes.

Dessa forma, analisando os indicadores pertencentes à avaliação de ensino e aprendizagem, na questão sobre a apresentação do plano de ensino, a maioria dos nossos inquiridos (76,7%) afirmaram que os seus professores apresentam seus planos, um número muito baixo (16,3% diz que a maioria apresenta o seu plano e, um número residual (7%), diz que poucos docentes o apresentam.

Em termos globais, podemos referir que os nossos alunos assumem que os seus professores apresentam o plano de ensino o que lhes facilita a aprendizagem.

**Tabela 20** – Apresentação do plano de ensino por parte dos professores

APRESENTAÇÃO DO PLANO DE ENSINO	QUANTITATIVO	%
Sim, todos apresentam.	33	76,7
Sim, a maior parte apresenta.	7	16,3
Poucos apresentam	3	7,0
Nenhum apresenta.	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Já 65,1%, disseram que os planos de ensino contemplam aspectos como: ementa, objetivos, conteúdos, procedimentos metodológicos e de avaliação e bibliografia. O que mostra a importância do mesmo enquanto instrumento pedagógico, uma vez que quando elaborado são expressas as concepções teóricas que sustenta a atividade docente. Assim, ao ser apresentado o plano de ensino, o docente demonstra não somente a sua preocupação no sentido de repassar

para os alunos os conteúdos que serão ministrados, bem como os objetivos que pretendem alcançar à medida que as atividades são desenvolvidas.

**Tabela 21** – Avaliação dos planos de ensino por parte dos alunos

AVALIAÇÃO DO PLANO DE ENSINO	QUANTITATIVO	%
Sim, todos contêm os referidos aspectos.	28	65,1
Sim, a maior parte contêm os referidos aspectos.	13	30,2
Poucos contêm os referidos aspectos.	2	4,7
Não, nenhum contêm os referidos aspectos	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quando questionados em relação aos procedimentos de ensino adotados pelos professores quanto à adequação aos objetivos do curso, a maioria (53,5%) consideram-no adequado, embora logo seguido por um grupo (44,2%) que o considera parcialmente adequado e, muito pontualmente (2,3%), pouco adequado.

De uma maneira geral, podemos constatar que estes alunos avaliam positivamente a metodologia de ensino destes professores, tendo consciência que estes são o suporte para a sua construção do conhecimento.

**Tabela 22** – Avaliação dos procedimentos de ensino

AVALIAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE ENSINO	QUANTITATIVO	%
Adequados	23	53,5
Parcialmente adequados	19	44,2
Pouco adequados	1	2,3
Inadequados	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa



Já com relação ao desenvolvimento de atividades de pesquisa como estratégia de aprendizagem, verificamos que, 44,2% dos nossos inquiridos refere que os professores utilizam a pesquisa como uma estratégia de aprendizagem, embora um outro grupo (39,5%) nos refere que tal acontece na maior parte das disciplinas e 16,3% nos diz que tal atividade acontece em poucas disciplinas. Assim, podemos então constatar que 83,7% dos nossos inquiridos referiram que a pesquisa como estratégia de aprendizagem, está presente em praticamente todas as disciplinas, mostrando assim o comprometimento por parte do corpo docente em procurar desenvolver o espírito científico dos seus alunos, procurando-os motivar para a construção de aprendizagens significativas nos ambientes virtuais.

**Tabela 23** – Atividade de pesquisa como estratégia de aprendizagem

<b>PARTICIPAÇÃO DE ATIVIDADE DE PESQUISA</b>	<b>QUANTITATIVO</b>	<b>%</b>
Em todas as disciplinas	19	44,2
Na maior parte das disciplinas	17	39,5
Em poucas disciplinas	07	16,3
Em nenhuma disciplina	-	-
	<b><math>\Sigma = 43</math></b>	<b><math>\Sigma = 100</math></b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quando questionados sobre o domínio dos conteúdos em relação às disciplinas ministradas, uma larga maioria (60,5%) respondeu “todos dominam os conteúdos” e uma percentagem mais reduzida (39,5%) refere que a maioria dos professores tem domínio sobre os conteúdos ministrados. O que prova o comprometimento, dedicação e responsabilidade do corpo docente que atua na modalidade EaD, sempre procurando junto ao alunado promover o estímulo quanto ao desenvolvimento de estratégias de estudo autónomo, cooperativo e colaborativo, buscando assim a melhoria do processo ensino e aprendizagem.

**Tabela 24** – Domínio dos conteúdos nas disciplinas ministradas

DOMÍNIO DOS CONTEÚDOS	QUANTITATIVO	%
Sim, todos	26	60,5
Sim, a maior parte deles	17	39,5
Pouco deles	-	-
Não, nenhum deles	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto à disponibilidade demonstrada pelos professores e tutores para orientação, verificamos que um número significativo de alunos (48,8%) nos responde que a maioria demonstra disponibilidade para os orientar e 41,9%, é que nos diz que todos os seus professores se mostram disponíveis para os orientar. Um caso muito residual (9,3%) refere que poucos professores o fazem.

Tal constatação mostra-nos que estes alunos estão consciêntes do comprometimento e responsabilidade por parte dos professores neste processo de ensino e aprendizagem. De acordo com Levy (1999), o fundamental na EAD, é o novo estilo de pedagogia que favorece as aprendizagens personalizadas e coletivas, dando prioridade às redes de conhecimento e às comunidades virtuais.

**Tabela 25** – Disponibilidade por parte dos professores e tutores para orientação

DISPONIBILIDADE POR PARTE DOS PROFESSORES E TUTORES	QUANTITATIVO	%
Todos têm disponibilidade	18	41,9
A maioria	21	48,8
Pouco	4	9,3
Nenhum	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quando inquiridos sobre a articulação da equipe pedagógica do curso (professores, tutores e coordenação) a grande maioria (60,5%) mostrou-se muito satisfeito e, curiosamente, numa percentagem igual (18,6%) surge o regular ao lado do extremamente satisfeito.

Em termos globais, podemos afirmar que, para os nossos alunos, os diversos atores do processo procuram promover o desenvolvimento de uma aprendizagem voltada para autônoma buscando o domínio científico e profissional no campo do conhecimento.

**Tabela 26** – Avaliação da equipe pedagógica

AVALIAÇÃO DA EQUIPE PEDAGÓGICA	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	8	18,6
Satisfeito	26	60,5
Regular	8	18,6
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

#### **4.1.5 Indicadores de Avaliação Pertinentes à Interação no Ambiente Virtual**

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), de modo geral, visam não somente possibilitar o compartilhamento de informações, como também desenvolver o pensamento crítico e a capacidade de análise, síntese e avaliação. Esse processo faz com que o aluno seja, ao mesmo tempo, consumidor e produtor de conhecimento, em uma relação de aprendizagem que o estimula a desenvolver uma conduta que favoreça o trabalho tanto individual como coletivo.

Segundo o **Projeto Pedagógico do Curso (PPC)** o AVA adotado pela Universidade denominado de SAVA – Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem disponibiliza canais de interatividade para serem utilizados efetivamente, favorecendo o processo de aprendizagem, da construção e reconstrução do conhecimento. A colaboração e a cooperação, palavras-chave nesta concepção de educação, são valorizadas no ambiente virtual por levarem ao aprofundamento do conteúdo, à reflexão, à avaliação de diversos pontos de vista, à aplicação de conceitos e à reconstrução do conhecimento.

De acordo com o modelo da instituição em estudo, o curso toma corpo, em cada um de seus componentes curriculares, a partir da publicação do conteúdo instrucional no Ambiente Virtual de Aprendizagem (SAVA) para cada disciplina. Após a publicação, ocorre a alocação de docentes nas turmas dentro do SAVA, por intermédio de integração deste ao Sistema de Informações Acadêmicas da instituição (SIA).

Em termos de administração acadêmica, o aluno presta vestibular e, após aprovação, inicia o processo de matrícula acadêmica no SIA. Após ter sua matrícula efetivada, o acesso ao ambiente logado (Campus Virtual) se efetiva, e é nesse ambiente que o aluno pode utilizar o sistema acadêmico e acessar o SAVA. Conforme mostra a figura 1.

**Figura 1** – Acesso ao SIA – Sistema de Informação Acadêmica



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

No tocante à metodologia, após o acesso ao SAVA (sala de aula virtual), o aluno visualiza toda a oferta de disciplinas do período acadêmico em questão (além dos módulos de ambientação e de nivelamento) através da sala de aulas virtuais. Trata-se do conteúdo, organizado em aulas e atividades, nas quais a convergência de meios é efetivada.

Concebe-se, assim, o tópico minhas disciplinas, constante de todas as aulas, no qual se apresentam as orientações sobre o conteúdo *on-line*, sobre a aula transmitida via web, sobre o

material impresso e como ocorre a interação com o professor-tutor à distância e colegas de sua turma, em particular no fórum de discussão (Ver figuras 2, 3 e 4).

**Figura 2** – Home do Portal do Aluno



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

**Figura 3** – Portal do Aluno - Acesso ao SAVA - Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

**Figura 4** – Material Didático Online



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

Não podemos esquecer de ressaltar que de acordo com a identidade da Universidade seus referenciais são fundamentados nos quatro pilares da educação do século XXI, publicados pela UNESCO, onde o aluno seja capaz de aprender a aprender, aprender a ser, aprender a conviver e aprender a fazer. Nesse sentido, os princípios aprender a aprender e aprender a fazer são concretizados. A metodologia on-line adotada neste curso exige do aluno o

desenvolvimento de habilidades particulares e, ao mesmo tempo, gerais, pois se apropria de um ambiente virtual no qual todos os usuários são estimulados a aprender a usar a ferramenta e os procedimentos essenciais para seu estudo visando à construção coletiva e cooperativa do conhecimento. Paralelamente, cabe ao aluno demonstrar a efetividade de tal domínio para cumprir as etapas do processo de aprendizagem exigidas durante a disciplina/curso.

Em outras palavras, o desempenho do aluno está diretamente relacionado ao desenvolvimento de habilidades inerentes à instrução/ensino mediados e ao domínio dos recursos e funcionalidades envolvidas no processo de aprendizagem, de acordo com o conteúdo programático e os objetivos de cada disciplina. Essa perspectiva demanda uma atitude responsiva e funcional no decorrer da formação do discente, e que se reflete nos objetos de aprendizagem adotados no desenho didático das aulas.

O aprender a fazer, muito mais do que uma perspectiva auto instrucional focada na individualização do processo de aprendizagem, está associado ao desenho didático do conteúdo *on-line*. Enfatiza-se, portanto, a construção de atividades e ações baseadas na resolução de problemas, na capacidade de autoavaliação e de autorregulação pelo próprio desenvolvimento acadêmico.

Paralelamente, o ensino a distância na Universidade entende o aluno como sujeito ativo do processo, e a metodologia adotada para este curso justamente valoriza intensamente a interação do aluno com seus colegas e tutores a distância. Nesse sentido, o princípio de aprender a conviver toma forma pela mobilização de competências inerentes à metodologia adotada, tais como a capacidade de iniciativa, a cooperação e a aprendizagem em comunidade. Concomitantemente, a exigência de interação como espinha dorsal da metodologia permite (e enfatiza) uma melhor compreensão dos mecanismos sociais envolvidos na troca constante de opiniões, conhecimento, visão crítica e questionamentos, indiretamente associados aos eventos em que a participação do aluno frente aos colegas e tutores a distância é obrigatória (como fóruns de discussão, por exemplo) (Ver figura 5).



**Figura 5** - Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem – SAVA - Fóruns



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

No ambiente virtual de aprendizagem, os meios de comunicação favorecem o trabalho cooperativo. Esse trabalho pode ser feito através das comunidades virtuais, dos fóruns de discussão, de compartilhamento de arquivos on-line, da publicação compartilhada de resumos e rascunhos de alunos, por mensagem, entre outros mecanismos de comunicação.

Além disso, o SAVA integra as interfaces relacionadas à publicação de conteúdo, através de tecnologias específicas para a hospedagem de aulas on-line, aulas transmitidas via web, biblioteca de apoio individualizada por disciplina e biblioteca virtual utilizada pela IES, dentre outras ferramentas para armazenamento, distribuição e construção de conteúdo.

Não obstante, o SAVA também possui ferramentas internas de gestão acadêmica, em especial no que se refere ao andamento, progressão e atuação do corpo discente e corpo docente durante os eventos de acesso e do uso das funcionalidades ali disponibilizadas. Destacam-se, entre outros, os relatórios gerenciais específicos que tratam do registro de participação de alunos no fórum (tanto quantitativo quanto qualitativo), a conclusão de tópicos de conteúdo, o registro de exercícios e atividades, tempo de acesso etc. Conforme demonstram as figuras 6 e 7.

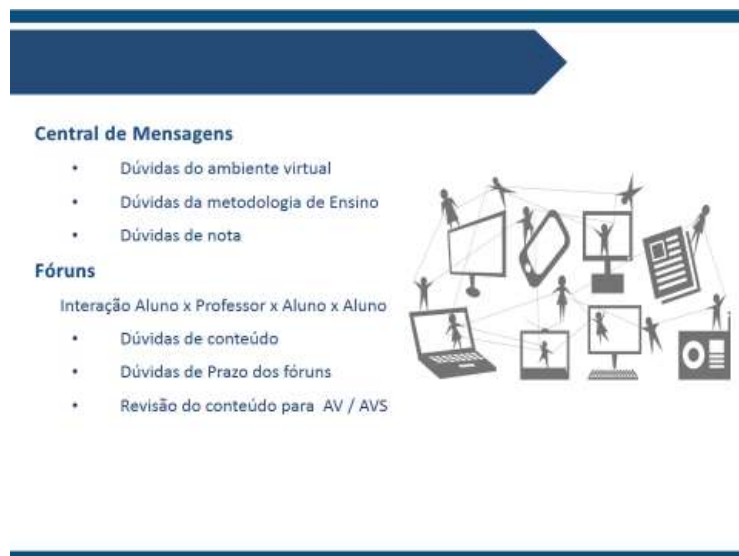


**Figura 6** - Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem – SAVA - Biblioteca



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

**Figura 7** – Canais de Comunicação – Sala de Aula Virtual



**Fonte:** Coordenação EaD/UNESA

Para os alunos, tutores e gestores, paralelamente, o SAVA é parte do Campus Virtual. Este, portanto, é o campus universitário no qual seus usuários compartilham um espaço logado de ensino e aprendizagem, sistematicamente integrado ao sistema da Universidade e ao SAVA.

Mediada pela internet e concebida para ser uma interface simples, não ambígua e intuitiva, a sala de aula virtual é a extensão acadêmica do Campus Virtual. Trata-se de um

espaço específico para docentes e discentes em que se apresentam as disciplinas e os módulos extracurriculares deste curso.

No entorno educativo proporcionado pela sala de aula virtual, no qual há o rompimento das fronteiras de tempo e espaço, o aluno é o centro do processo de ensino e aprendizagem, que ocorre de maneira interativa. Já para o tutor, a distância tem papel fundamental, pois oferece ao estudante as ferramentas para construção do seu próprio processo de aprendizagem, como protagonista, em seu ritmo, de forma personalizada, com autonomia e como sujeito ativo e participativo.

Tendo seu modelo pedagógico centrado no estudante, a sala de aula virtual está baseada em um **Projeto Pedagógico do Curso** que prevê as práticas educativas em um contexto de mudança constante e de volatilidade das informações, que apresenta materiais didáticos multimídia e estimula o tutor a distância para que ele estabeleça estratégias diferenciadas de aprendizagem, bem como uma avaliação contínua como meio de favorecer o êxito dos estudantes, com vistas ao ensino para a competência e ao atendimento às necessidades individuais e coletivas.

A sala de aula virtual traz muitas possibilidades de interações on-line, criando um clima afetivo nos intercâmbios comunicativos entre alunos e tutores a distância, o que proporciona uma influência positiva na motivação dos estudantes e uma nova forma de conviver.

Assim, analisando os indicadores de Avaliação Pertinentes à Interação no Ambiente Virtual, observou-se que, com relação à interação entre alunos, professores e tutores, a grande maioria dos nossos inquiridos (79,1%) estão entre os graus de extremamente satisfeito e satisfeito e apenas uma parte (20%) afirma que a interação é regular.

Esta percepção dos alunos vem de encontro ao plasmado no **Projeto Pedagógico do Curso** (PPC) da instituição, por exemplo, quanto ao papel de mediador do tutor a distância, pa ele compete orientar a supervisionar o processo de ensino e aprendizagem do aluno. Compete ainda ter uma visão geral de cada disciplina do curso e estimular a cooperação e colaboração nos espaços de interação professor tutor - aluno, aluno - professor tutor, aluno-aluno. Esse processo ocorre em cada turma, de cada disciplina, continuamente, consolidando assim o atributo on-line da metodologia, justamente por concentrar as principais ações acadêmicas do corpo discente no SAVA ou no Campus Virtual.

**Tabela 27** – Avaliação da interação entre aluno, professor e tutor

INTERAÇÃO ENTRE ALUNO, PROFESSOR E TUTOR	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	6	14,0
Satisfeito	28	65,1
Regular	9	20,0
Insatisfeito	-	-
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto aos recursos utilizados visando promover a interação entre professor e aluno, tais como, videoconferências, chats, fóruns, entre outros, os nossos inquiridos revelaram que 95,4% fazem sempre (72%) ou quase sempre (23,4%) uso dos mesmos. Dessa forma, fica claro que, através da utilização dos mencionados recursos, o aluno passa a ter uma participação ativa no processo de ensino e aprendizagem, onde o professor atua não apenas como facilitador, provocando e estimulando a construção de novos conhecimentos, mas também propondo estratégias que o levem a produzir e a refletir com autonomia. Paralelamente, promove a interação do aluno com os ambientes virtuais, resultando em uma aprendizagem significativa, enriquecendo e facilitando o aprendizado do aluno.

**Tabela 28** – Utilização de recursos visando à interação entre professor e aluno

UTILIZAÇÃO DE RECURSOS	QUANTITATIVO	%
Sempre	31	72,0
Quase sempre	10	23,4
Às vezes	1	2,3
Difícilmente	1	2,3
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Situação semelhante se deu quando os alunos foram questionados quanto à disponibilização de materiais como, impressos, radiofônicos, informática, teleconferências, etc, onde se registrou um percentual de 83,7%, onde nos surge sempre (53,5%) e quase sempre (30,2%) o que demonstra que os professores têm como objetivo através da utilização destes materiais, desenvolver um aprendizado dinâmico e interativo partindo de uma linguagem própria visando atender ao aluno da mencionada modalidade.

**Tabela 29** – Disponibilização e utilização de materiais

DISPONIBILIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE MATERIAIS	QUANTITATIVO	%
Sempre	23	53,5
Quase sempre	13	30,2
Às vezes	6	14
Nunca	1	2,3
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Outro item pertencente à categoria em análise faz referência ao material didático, e neste sentido, o aluno da modalidade EaD da instituição em estudo recebe de forma inteiramente gratuita no formato digital, em seus próprios equipamentos. Para isto, basta acessar o aplicativo, disponível em diversas plataformas, inserir a matrícula e em seguida sua senha e entrar na página do aplicativo.

Dessa forma, o usuário poderá acessar os conteúdos de suas disciplinas na versão digital, por meio de até seis (06) equipamentos diferentes, como, *tablets*, *smartphones*, *notebooks* e *desktops* com a possibilidade de impressão do material. Como sabemos, na educação a distância, o material didático tem uma função importante, uma vez, não só que comporta a organização, o desenvolvimento e a dinâmica de todo o processo de ensino e aprendizagem, como prevê grande parte das estratégias didático-pedagógicas.

Assim, quando questionados os nossos alunos, quanto ao material didático mais utilizado por indicação dos professores, aproximadamente 35% disseram livros, logo seguidos da apostila (27,9%) e de vídeos (27,9%). Acredita-se que este percentual dá-se exatamente pelo uso do material ofertado pela modalidade, disponibilizado para todas as disciplinas.

**Tabela 30**– Utilização de material didático mais indicado

MATERIAL DIDÁTICO MAIS UTILIZADO	QUANTITATIVO	%
Livros	15	34,9
Apostilas	12	27,9
Vídeos	11	25,6
Sites	05	11,6
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Quando questionados sobre a ferramenta de comunicação utilizada com mais frequência, os alunos responderam que é a internet, (74,4%).

Na verdade, todas as ferramentas de comunicação utilizadas nesta modalidade de ensino, permite uma total interação entre alunos e professores, superando não só a distância social, como a distância geográfica.

**Tabela 31** – Ferramenta de comunicação mais frequente

FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADA	QUANTITATIVO	%
Internet	32	74,4
Telefone	-	-
Fórum	11	25,6
Chats	-	-
Web conferência	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Refrente ao instrumento de avaliação, no ambiente virtual, adotado pela maioria dos professores, cerca de 70% do alunado disse que a mesma se dá através da realização de fóruns. Percebe-se assim, que a participação nos mesmos torna-se peça fundamental para a modalidade EaD, pois através dessa ferramenta, é possível fazer com que o aluno interaja com o docente.

A dinâmica do fórum da universidade em estudo tem início a partir da publicação do tópico e de seus dados de cadastro, como por exemplo, a data de encerramento da discussão. Em seguida, inicia-se o processo de postagens, encadeadas hierarquicamente por data de envio.

**Tabela 32** – Instrumento de avaliação mais utilizado no ambiente virtual por parte dos professores

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO MAIS UTILIZADO	QUANTITATIVO	%
Fórum	30	69,8
Exercícios	9	20,9
Pesquisas	-	-
Chats	-	-
Provas on-line	4	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Uma outra questão levantada aos alunos, tinha a ver com a mediação por parte dos professores de forma a criar um ambiente de aprendizagem flexível e, neste sentido afirmaram que sempre (55,8%) ou quase sempre (34,9%), totalizando um percentual de 90,7% de aceitabilidade, deixando de forma clara que esse ambiente flexível se dá por alguns fatores, tais como: disponibilização dos conteúdos programáticos nos planos de ensino; integração das interfaces relacionadas à publicação de conteúdo através de tecnologias específicas para a hospedagem de aulas on-line e transmitidas via web; biblioteca de apoio individualizada por disciplina; biblioteca virtual, etc.

**Tabela 33**– Ambiente de aprendizagem flexível

MEDIAÇÃO EM AMBIENTE DE APRENDIZAGEM FLEXÍVEL	QUANTITATIVO	%
Sempre	24	55,8
Quase sempre	15	34,9
Às vezes	4	9,3
Nunca	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Por último, foi questionado o grau de satisfação junto ao ambiente virtual de aprendizagem e, neste sentido, 79,1% disseram estar entre os parâmetros extremamente satisfeito (27,9%) e satisfeito (51,2%).

Perante estes dados, acreditamos que os alunos do curso de Administração na modalidade EaD, vêm a referida modalidade não como uma forma de competir com o ensino tradicional, mas sim como uma parcela complementar que oferece acessibilidade a sujeitos sem condições de frequentar o espaço físico de uma instituição.

**Tabela 34** – Grau de satisfação com o ambiente virtual

SATISFAÇÃO COM O AMBIENTE VIRTUAL	QUANTITATIVO	%
Extremamente satisfeito	12	27,9
Satisfeito	22	51,2
Regular	8	18,6
Insatisfeito	1	2,3
Extremamente Insatisfeito	-	-
	$\Sigma = 43$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

## 4.2 Análise das Entrevistas dos Sujeitos Participantes

No contexto do Ensino Superior, foram entrevistados dois profissionais que atuam diretamente no polo de apoio presencial, unidade Sergipe/Aracaju e sete (07) professores, perfazendo um total de nove (09) entrevistas de acordo com o guião (Apêndices 2, 3 e 4) As categorias das entrevistas estão em consonância com os objetivos propostos para este estudo.

Os entrevistados foram codificados com as seguintes nomenclaturas: **profissionais que atuam no polo presencial da unidade Sergipe/Aracaju:** (coordenador do polo – **CP** e Tutor Local – **TL**); **professores:** P 1 , P 2, P 3, P 4, P5, P 6 e P7.

### 4.2.1. Caracterização dos Sujeitos Entrevistados

#### 4.2.1.1. Perfil dos Sujeitos Entrevistados

**Tabela 35** - Sexo dos sujeitos entrevistados

SEXO	QUANTITATIVO	%
Feminino	06	66,67
Masculino	03	33,33
	$\Sigma = 09$	$\Sigma = 100$

**Fonte:** Dados da pesquisa

Como podemos observar, há uma predominância dos sujeitos do sexo feminino, o que, de alguma forma, vem de encontro ao fato da tradição do ensino estar mais ligado às mulheres, mesmo quando nos reportamos ao Ensino Superior.

Quanto à faixa etária dos entrevistados, as respostas constam na tabela abaixo:

**Tabela 36** - Faixa etária dos sujeitos entrevistados

FAIXA ETÁRIA	QUANTITATIVO	%
25-35	03	33,33
36-45	03	33,33
46-55	02	22,22
56-65	01	11,12
	$\Sigma = 09$	<b>100,0</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa



Verificamos que predominaram os entrevistados referentes às faixas etária de 25 a 35 e 36 a 45 anos.

O próximo passo teve a ver com a formação acadêmica, conforme a tabela a seguir:

**Tabela 37** - Formação acadêmica dos sujeitos entrevistados

FORMAÇÃO	QUANTITATIVO	%
Pós-Doc	01	11,11
Mestrado	05	55,56
Pós- Graduação	02	22,22
Bacharel	01	11,11
	$\Sigma = 09$	<b>100,0</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

Analizando os dados da tabela, podemos constatar que só um dos entrevistados é bacharel. Todos os outros fizeram outras formações superiores. Como sabemos, a formação acadêmica é uma das garantias para a qualidade da educação, abrindo perspectivas de atualização e aprofundamento de conhecimentos. Tais práticas beneficiam a qualidade pedagógica dos docentes da instituição em análise, bem como das estruturas e ambientes de aprendizagem.

Quanto ao tempo de serviço na instituição, funções e tempo de serviço na modalidade EaD, o mesmo consta da tabela seguinte:

**Tabela 38** - Tempo de serviço na instituição, funções e tempo de serviço na modalidade EaD

Sujeitos da pesquisa	Tempo docência (na instituição)	Função que ocupa atualmente	Tempo no cargo (modalidade EaD)
Cordenador (CP)	12	Coordenadora do polo presencial	02
Tutor Presencial (TL)	11	tutora presencial	02
P 1	16	Professora	08
P 2	08	Professora	05
P 3	09	Professor	09
P 4	05 meses	Professor	05 meses
P 5	03	Professor	03
P 6	08	Professora	07
P 7	10	Professora	10

**Fonte:** Dados da pesquisa

Para além de termos verificado que, neste curso, o corpo docente apresenta uma experiência diversificada, verificamos, igualmente, que a maioria dos nossos entrevistados está na instituição há algum tempo, o que demonstra um corpo docente sólido. Só um docente (P4) se encontra, com menos de um ano, na instituição. No sentido oposto, um outro docente (P1) está na instituição totalizando 16 anos, e oito (08) anos, na modalidade EaD. É também a pessoa mais graduada dos nossos sujeitos entrevistados, tendo realizado um Pós-Doc.

A atual coordenadora do polo (CP) encontra-se na instituição totalizando 12 anos, seguida pela tutora Local (11 anos) e ambas exercem os respetivos cargos já há 2 anos.

A tabela com a síntese do perfil dos entrevistados, apresenta as diferenças e semelhanças entre os sujeitos.

**Tabela 39** - Síntese do perfil dos entrevistados

Sujeitos participantes	Faixa etária	Estado civil	Formação	Tempo docência (na instituição)	Cargo que ocupa atualmente	Tempo no cargo (modalidade EaD)
Cordenador (CP)	46	Casada	Mestre em Administração de Empresas	12	Coordenadora do polo presencial	02
Tutor Presencial (TL)	40	Casada	pós graduação em Turismo e Cultura Popular	11	tutora presencial	02
P 1	46	Casada	pós doutorada	16	Professora	08
P 2	40	Casada	Mestre	08	Professora	05
P 3	51	Casado	Mestre	09	Professor	09
P4	25	Solteira	bacharel em Administração	05 meses	Professora	05 meses
P 5	33	Solteiro	Pós-graduação	03	Professor	03 anos
P6	34	Solteira	Mestre	08	Professora	07 anos
P7	36	Casada	Mestre	10	Professora	10 anos

**Fonte:** Dados da pesquisa

Da análise da tabela, é possível constatar a diversidade relativamente a todos os itens enunciados, alguns dos quais discutidos anteriormente. Em síntese, é de realçar a experiência de docência de alguns dos entrevistados, em especial, no contexto da instituição de ensino superior em análise e a variedade de funções, de acordo com a modalidade EaD. Além disso, é evidente, como já mencionado, a mais valia da formação académica do corpo docente.

### 4.3. Análise Categorical das Entrevistas

#### 4.3.1 Análise das percepções do coordenador do polo e do tutor local

Passemos agora à análise das categorias identificadas na entrevista realizada aos dois profissionais que atuam diretamente no polo de apoio presencial, respetivamente o coordenador do Polo (**CP**) e o tutor local (**TL**)

**Tabela 40** – Características da EaD no Polo

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	CP	TL	TOTAL
		Oc	Oc	Oc
Características da EaD	Ensino e aprendizagem mais ativo	01	05	06
	Bons equipamentos do laboratório de informática	01	04	05
	Adaptação dos alunos à modalidade	01	0	01
	Baixa evasão	01	0	01
	Inovação	03	04	07
	Flexibilidade temporal	0	03	03
	Interatividade (webtutoria)	0	04	04

**Fonte:** Dados da pesquisa

Tendo em atenção a tabela, podemos verificar que, quanto às características da EaD, na percepção dos nossos entrevistados, destaca-se o ensino e a aprendizagem ser mais ativo (06Oc), sobretudo na percepção de **TL** (05 Oc) . Seguem-se, e ainda na perspectiva de **TL**, os bons equipamentos de laboratório de informática, a inovação das práticas do curso e a interatividade (webtutoria), respetivamente, com 04 Oc cada um. No caso da inovação, o Coordenador do Polo, também reforça esta vertente (03 Oc). É ainda **CP** que faz referência à baixa evasão do curso (01)

A propósito do ensino e aprendizagem mais ativo, **CP** assume que na “*minha prática diária um mundo de possibilidade de aprendizagem para todos os tipos de faixa etária, nível de renda e distância*”.

Relativamente aos equipamentos do laboratório de informática, **TL** refere que:

*“Os equipamentos são modernos e atualizados e que funcionam, satisfazendo toda a demanda de alunos. O suporte técnico tem uma equipe eficiente que está disponível sempre que possível para sanar quaisquer problemas técnicos. São sempre acessíveis e gentis”.*

O desenvolvimento da tecnologia favorece o enriquecimento das propostas do ensino à distância, resolvendo de maneira significativa, um dos problemas da EaD, que é a interatividade. Como tal, uma instituição com ensino EaD precisa de ter laboratórios de informática modernos, em que o aluno use as ferramentas digitais como principal suporte educacional colaborativo na prática pedagógica( Litwin, 2001).

**Tabela 41** - Comportamento do aluno EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	CP	TL	TOTAL
		Oc	Oc	
Comportamento do aluno EaD	Adaptação ao ambiente virtual	02	01	03
	Adaptação ao ritmo de estudo	01	01	02
	Adaptação à forma de avaliação	01	0	01

**Fonte:** Dados da pesquisa

Relativamente à tabela em análise, podemos constatar que, no que diz respeito à percepção dos nossos entrevistados, relativamente ao comportamento do aluno, sobre o acesso ao ambiente virtual, para **CP** a adaptação foi muito boa, “sobretudo no primeiro semestre” (02 Oc). O mesmo se passou relativamente à adaptação ao ritmo de estudo e à forma de avaliação (com 01 Oc para cada unidade de registro ).

**Tabela 42-** Atividades desenvolvidas em EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	CP	TL	TOTAL
		Oc	Oc	
	Atividades específicas de gestão do polo	04	0	04
	Atividades específicas de tutoria	0	08	08

Atividades desenvolvidas em EaD	Participação em atividades formativas	01	01	02
	Interlocução com organismos públicos	02	0	02
	Atividades de acompanhamento dos alunos	04	06	10

**Fonte:** Dados da pesquisa

No que concerne às suas atividades desenvolvidas no polo, cada um dos nossos entrevistados referiu a importância vital do seu cargo para o bom andamento do Polo (**CP** com 04 Oc e **TL** com 08 Oc), seguindo-se as atividades de acompanhamento aos alunos (CP, 04 Oc e TL 06 Oc).

A propósito das suas funções, **CP** especifica:

*“Gestão do polo; acompanhar indicadores EaD; recrutar, selecionar e capacitar os tutores presenciais; participar de capacitações oferecidas pelo NEAD; garantir a interlocução entre o polo e o NEAD; garantir documentação necessária e organização das instalações para visitas do MEC; divulgar Resultados da Comissão Própria de Avaliação (CPA); Ingresso e recepção dos alunos; atendimento ao aluno; aplicação das avaliações”.*

Por sua vez, **TL**, refere entre tantas outras tarefas, para além de todo o apoio pedagógico, tem a tarefa de:

*“encaminhar para a Coordenação do polo os requerimentos de cancelamento de matrícula, aproveitamento de disciplina, trancamento de curso, revisão de questões, notas/avaliações, licença especial, tratamento excepcional, entre outros requerimentos que se fizerem necessário”.*

Fazendo uma análise aos dois excertos discursivos, podemos verificar que, **CP** centraliza em si grande parte das atividades da EaD. Por isso, o coordenador de um Polo não pode dominar apenas a parte pedagógica do processo, mas ter ainda noções de administração, uma vez que sob ele recai a condução administrativa do Polo (Cardoso, Moreira & Battisti, 2011). Por sua vez, **TL**, para além de servir de apoio aos programas, tem também a missão de ser o intermediário entre o aluno e o coordenador do Polo. Assim, a comunicação entre tutores e alunos tem por finalidade auxiliar “todo indivíduo a converter as informações comuns

chegadas até eles em conhecimento relevante sob o aspecto pessoal” (Moore & Kearsley, 2010, p.16).

**Tabela 43** - Dificuldades nas funções em EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	CP	TL	TOTAL
		Oc	Oc	Oc
Dificuldades nas suas funções em EaD	Sobrecarga de tarefas	02	01	03
	Pouco apoio dos coordenadores dos cursos presenciais	01	0	01
	Pouco apoio da secretaria acadêmica	01	0	01
	Excesso e mudança constante de informações	0	01	01

**Fonte:** Dados da pesquisa

Pertinente às Dificuldades no que tange à Prática de suas Funções, podemos verificar na percepção dos nossos entrevistados, a existência de uma sobrecarga de tarefas (03 Oc). Sobre este assunto, **CP** (02 Oc), diz-nos que:

*“Todas as atividades exigem uma rotina muito puxada, mas a IES dá total apoio nas resoluções dos problemas que aparecem. No entanto, tenho sentido dificuldade na divisão de tarefas com os coordenadores dos cursos presenciais. (...) Isto acontece também com a Secretaria de alunos: falou que é aluno EaD a secretaria de alunos não quer nem saber, encaminha logo o aluno para o polo. Isto aumentou muito a nossa carga de atendimento”.*

Por outro lado, **TL** ressalta que *“minha maior dificuldade é o absurdo acúmulo de informações que chegam e mudam constantemente e não consigo captar tudo em tempo hábil.”.*

Perante os discursos dos atores, podemos constatar que as suas funções são mais complexas do que aparentam, exigindo muito de cada um, com sobrecarga de trabalho em atividades diversas.

**Tabela 44** - Avaliação da equipe pedagógica EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	CP	TL	TOTAL
		Oc	Oc	Oc
Avaliação da equipe pedagógica EaD	Autoavaliação elevada das funções em EaD	01	01	02
	Avaliação elevada da atuação do coordenador	0	04	04
	Avaliação elevada da atuação do tutor	03	0	03
	Pouca articulação da equipa EaD	01	01	02
	Excelente suporte técnico informático	01	06	07

**Fonte:** Dados da pesquisa

Já com relação a tabela referente à Avaliação da Equipe Pedagógica, segundo nossos entrevistados, ressalta-se o excelente suporte técnico com 07 Oc, sobretudo na visão de **TL** (06 Oc.) Convém referir que, cada um dos nossos sujeitos faz ressaltar a atuação profissional do seu colega.

**TL** afirma que:

*“A coordenadora do polo bem como os tutores presenciais, avalio-os como super competentes, prestativos, organizados, agradáveis e estão sempre em sintonia trabalhando em equipe e sempre disponíveis para atender os alunos e toda a demanda do setor”.*

Assim, podemos concluir que tanto o coordenador do Polo como o Tutor Local se preocupam com mecanismos conducentes ao sucesso do aluno, focando a sua atuação na motivação do processo de ensino e aprendizagem.

#### 4.3.2 Análise das Percepções dos Professores

Dando início a análise categorial das entrevistas aos professores, interessou identificar as suas concepções, triangulando, sempre que possível com as análises efetuadas anteriormente.



**Tabela 45-** Caraterização da EaD do Polo

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total Oc
		Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	
Caracterização da EaD	ensino e aprendizagem mais ativo	03	02	01	01	01	01	04	14
	Uso de bons materiais e equipamentos de informática	02	01	02	07	04	06	05	27
	Diversificação das fontes de conhecimento	0	0	01	02	0	01	01	05
	Inovação	0	02	01	01	0	0	0	04
	Flexibilidade temporal e espacial	03	02	03	06	04	06	04	27
	Proximidade professor-aluno	01	01	01	01	02	03	02	11
	Mais autonomia	02	01	02	01	05	0	01	12

**Fonte:** Dados da pesquisa

No que se refere à categoria Caraterização da EaD no Polo, surge com o mesmo número de ocorrências “uso de bons materiais e de equipamentos informáticos”, bem como “flexibilidade temporal e espacial” (com 27 Oc cada uma). Segue-se a importância dada a um ensino e aprendizagem mais ativo (14 Oc), logo de seguida da subcategoria “mais autonomia” (12 Oc).

A este respeito, vejamos o exemplo de **P4**:

*“Com a modalidade de ensino EAD a consiliação de estudo é mais estimulante quando comparada no ensino presencial, expandindo assim oportunidade de ensino superior de igual qualidade, pois as ferramentas de interação do AVA facilitam o aprendizado e organização do tempo para estudo”.*

Por sua vez, **P7** refere que a *“EAD permite que pessoas em diferentes lugares possam ter acesso ao melhor do ensino, em geral, a um custo acessível, com maior flexibilidade”*

Triangulando esta informação com as opiniões de **CP** e **TL**, e com a opinião dos **alunos**, verificamos que todos estes intervenientes deram grande relevância às instalações e ao equipamento do Laboratório de Informática do Polo, referindo que, sempre que aqui se deslocam têm um apoio logístico de qualidade.

Relativamente ao processo de ensino e aprendizagem se, por um lado, se denota por parte do corpo docente, a preocupação de um ensino mais ativo, os alunos tinham já referido a importância do cumprimento do Projeto Pedagógico do Curso (PPC), fazendo com que a maioria do corpo apresente no início de cada ano letivo um plano de ensino, plano esse que lhes facilita a aprendizagem. Finalmente, a maioria dos alunos inquiridos refere também que a importância da autonomia no processo de aprendizagem.

**Tabela 46-** Motivação para ser professor da EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total OC
		Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	
Motivação para ser professor/ EaD	Participação dos alunos em fóruns	03	01	0	01	0	0	0	05
	Leitura e escrita de textos	01	03	0	0	0	0	0	04
	Contribuição para a formação de aluno	0	01	01	01	02	0	0	05
	Suscitar mais motivação e empenho dos alunos	02	01	02	02	02	0	0	09

**Fonte:** Dados da pesquisa

No que tange à categoria Motivação para ser professor EaD, vale destacar a motivação e empenho dos alunos com 09 Oc, seguido da participação dos alunos em fóruns e contribuição para a formação dos alunos com 05 Oc cada. Neste contexto, vejamos o que nos diz **P4**.

*“Sou Gerente Administrativo a 5 anos em uma rede de lojas e formado em Administração na modalidade EAD. A minha maior satisfação é poder colaborar para um maior conhecimento das pessoas onde estou apto a exercer essa função, seja ela dando treinamento aos meus colaboradores, seja ela dando tutoria ao alunado. E ser Professor/Tutor era um desejo desde quando aluno EAD”.*

Pertinente a subcategoria participação dos alunos em fóruns, **P1** ressalta que “*A minha motivação é estimular os alunos a participarem dos fóruns e incentivá-los à leitura e à escrita de textos acadêmicos*”. Situação em que **P2** dá grande relevância (03 Oc.).

Já **P5**, atinente a contribuição para a formação do aluno revela:

*“A relevância do papel do professor tutor nesta modalidade de ensino, no tocante as diferentes formas de interação, seja com os professores de disciplinas específicas, seja com os coordenadores de Curso, até a intermediação com os próprios alunos, visa a construção democrática do conhecimento, tornando o aprendizado mais eficaz”.*

Assim, fica claro que de forma generalizada a motivação por parte dos professores que atuam na modalidade EaD deve-se, essencialmente, ao fato de poderem não somente acompanhar o esforço do aluno, como também colaborar com o aprendizado, e dessa forma contribuir para a sua formação. Outro ponto relevante por parte do professor, é a superação quanto à utilização das tecnologias de informação e comunicação – TIC.

Se triangularmos esta informação com a obtida nas respostas dos alunos inquiridos, verificamos que 95%4 destes acreditam que através dos fóruns passam a ter uma participação ativa ao longo do processo de ensino e aprendizagem, o que os estimula na construção de novos conhecimentos, numa aprendizagem significativa.

**Tabela 47-** Dificuldades encontradas no processo ensino e aprendizagem na modalidade EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total OC
		Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	
Dificuldades encontradas no processo ensino e aprendizagem na modalidade EaD	Atingir os alunos descomprometidos	0	01	0	0	0	0	0	01
	Falta de disponibilidade temporal	01	0	0	0	0	01	01	03
	Falta de bases por parte dos alunos sobre noções básicas de informática	0	0	01	0	01	0	0	02
	Falta de motivação e interesse	0	0	0	0	01	01	01	03

**Fonte:** Dados da pesquisa

Já pertinente as dificuldades encontradas no processo ensino e aprendizagem na referida modalidade, tiveram maiores destaques a falta de disponibilidade temporal e a falta de motivação e interesse, com 03 Oc cada uma delas. E neste sentido, conforme explicita **P5** “em alguns casos, a maior dificuldade é a falta de interesse do aluno em querer explorar todas as ferramentas disponíveis para seu aprendizado no processo de educação a distância”.

Por outro lado, **P7** ressalta que, “a maior dificuldade está na heterogeneidade do perfil dos alunos. Visualizando que muitos alunos estão matriculados na modalidade EAD mas esperam uma abordagem presencial. Dificultando o processo de mediação”.

Dessa forma, embora e, na opinião dos nossos entrevistados, se espere do aluno da modalidade EaD uma maior autonomia e independência, deparamo-nos muitas vezes com alunos que não possuem o devido perfil, o que consequentemente dificulta o seu aprendizado. Ora, tal realidade, pode provocar alguma entropia para uma aprendizagem de qualidade. Além de professores qualificados, o aluno EaD tem que ter dentre outras características motivação para aprender e autonomia para gerir o seu curso.

Curiosamente, triangulando toda esta informação com as respostas dos alunos, podemos verificar que estes, na sua maioria dizem ter conhecimentos informáticos suficientes para frequentarem um curso EaD e referem ainda que uma das grandes vantagens deste modelo de curso é a autonomia que o curso lhes dá.

**Tabela 48-** Avaliação do grau de participação do aluno na modalidade 100% EaD

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total OC
		Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	Oc	
Avaliação do grau de participação do aluno na modalidade 100% EaD	Positivo	01	0	0	01	01	01	0	04
	Pouco positivo	0	0	01	0	0	0	0	01
	Nada positivo	0	0	00	0	0	0	0	00
	Em evolução	0	01	0	0	0	0	01	02

**Fonte:** Dados da pesquisa

Analisando a categoria Avaliação do grau de participação do aluno na modalidade 100% EaD, a maioria dos nossos entrevistados assume como positivo (06 Oc.)

A este respeito, tomemos como exemplo a narrativa de **P1**. “Avalio como algo positivo, pois meus alunos participam ativamente dos fóruns”.

Por sua vez, **P5** diz-nos que “Em sua maioria a participação é satisfatória. Mas há casos que os alunos não percebem a relevância da sua autonomia e deixa a desejar na sua interação e participação”.

Porém, **P2** (**P7** tem a mesma opinião) diz-nos que:

*“**Em evolução.** O aluno EAD precisa entender que a qualidade se sobrepõe à quantidade, pois tem alunos que **postam nos fóruns com o único objetivo de conquistar** os 2 pontos e ter uma carga de responsabilidade menor nas avaliações”.*

Diante da opinião dos entrevistados podemos dizer que é necessário desmistificar o paradigma de ensino presencial e ensino na modalidade a distância, uma vez que estamos diante de uma nova metodologia de aprendizagem mudando consequentemente a estratégia de ensinar em que o docente assume a função de orientador de saberes.

Uma das características do ensino a distância é a **flexibilidade**. Sem horários e locais fixos para estudar, como acontece nas graduações tradicionais, o aluno fica livre para acompanhar os conteúdos no horário mais conveniente. O EaD é, cada vez mais a modalidade de ensino considerada como forma alternativa para ampliar os horizontes no que diz respeito à formação profissional e científica, no caso concreto do curso de Administração.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização deste estudo podemos evidenciar que a modalidade a distância é hoje mais do que uma nova opção de aprendizagem. Acima de tudo, trata-se de uma realidade mundial no segmento da educação, a qual tem como foco não somente a democratização quanto ao acesso às TIC's – Tecnologias de Informação e de Comunicação, mas também servir de ferramenta para a inclusão social.

A EaD caracteriza-se pela flexibilidade e mudança de paradigma, permitindo a quem opta por esta modalidade, maior autonomia e desenvolvimento das atividades com mais responsabilidade.

Dessa forma, na modalidade EaD, para que se alcance uma aprendizagem de qualidade, uma das características mais relevantes é a interatividade, pois, através da sala de aula virtual, o aluno, a partir de sua autonomia, passa a ser um agente ativo e reflexivo do conhecimento adquirido.

Com relação ao curso de Administração, o mesmo se materializa através de objetivos decorrentes das perspectivas da região, onde se concentram as expectativas de espaços profissionais para o futuro egresso, sem deixar de levar em consideração a possibilidade de mercados do mundo globalizado.

Neste sentido, a Universidade em análise, em 2009, através da portaria MEC número 442 de 11 de maio do referido ano, passa a ofertar cursos de graduação na modalidade EaD, sendo o curso de Administração o pioneiro. O mesmo tem como objetivos não somente formar um profissional crítico, com capacidade de leitura dos diferentes contextos em que as organizações atuam, mas também propiciar ao aluno um desenvolvimento empreendedor, com condições de compreender a complexidade e as contradições que delineiam a dinâmica organizacional do mercado e da sociedade.

Neste entendimento, este trabalho teve como **objetivo geral** “analisar as percepções de alunos e professores sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual, no curso de administração de uma IES, na modalidade a distância, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem”. Através da triangulação dos dados obtidos, por meio da aplicabilidade dos questionários junto ao corpo discente e entrevistas realizadas com os professores, coordenador do polo presencial e com o tutor presencial, foi possível constatar a realidade encontrada quanto à interação desenvolvida no ambiente virtual. Conclui-se que a

interação no ambiente virtual constitui um caminho seguro, para que a aprendizagem ocorra, visto que ficou evidenciado, diante das opiniões do corpo discente, que a modalidade a distância é vista de forma positiva. De fato, não é avaliada como uma opção de ensino que veio para substituir o ensino tradicional, mas sim, como uma modalidade voltada principalmente para aqueles que, por motivos diversos, não possuem condições de frequentar o espaço físico de uma instituição. Além disso, é de ressaltar que, para grande parte dos alunos inquiridos, a mediação realizada pelos professores, visando tornar o ambiente virtual em um ambiente de aprendizagem flexível, se dá de maneira significativa. Tal é consequência de alguns fatores, como disponibilização dos conteúdos nos planos de ensino, utilização da biblioteca virtual, da biblioteca individualizada para cada disciplina, entre outros. Dessa forma, são oferecidas aos alunos as condições necessárias para exercerem a sua autonomia, já que o professor é um sujeito que atua não apenas como facilitador, mas acima de tudo como um educador que provoca e estimula, através de estratégias conducentes a uma participação mais ativa do aluno, no processo de ensino e aprendizagem.

Em relação aos professores, para a maioria, a interação no ambiente virtual é um ambiente propício, para que a aprendizagem ocorra de forma eficiente e segura. O mesmo oferece ao aluno bons materiais e equipamentos de informática, promove mais flexibilidade espacial e temporal, através das ferramentas de interação, facilita o aprendizado, e por fim, através do senso de responsabilidade, que o aluno passa a ter, possibilita a construção do conhecimento e da cidadania, seja coletiva ou individualmente.

Já com relação ao efeito que a distância exerce no ensino e na aprendizagem, levando-se em consideração a opinião dos professores, foi possível identificar que, para alguns, a mesma não interfere no processo, uma vez que, muitas vezes, a mediação ocorre praticamente em tempo real, além de proporcionar ao aluno maior tempo para a realização de pesquisas e leituras e a capacidade de formular dúvidas. Entendemos, assim, que a distância presente no processo de aprendizagem termina por promover um estudante autônomo, capaz de gerir o seu processo de aprendizagem, sendo necessário para tanto duas variáveis imprescindíveis, maturidade e motivação.

Com relação aos **objetivos específicos**, conclui-se que o primeiro, “compreender a organização e o gerenciamento do curso de Administração de uma IES na modalidade a distância” foi, na sua íntegra alcançado, a partir do cruzamento dos resultados obtidos por

meio das entrevistas realizadas com o coordenador do polo local e com o tutor presencial, quanto ao que preconiza o Projeto Pedagógico do Curso – PPC.

Pertinente para o segundo objetivo específico, que tem como foco “verificar as formas de comunicação/recursos utilizadas no processo educacional”, constatou-se que os indicadores, pertencentes à referida categoria, segundo dados da pesquisa, evidenciam uma progressão na aprendizagem. Através dos meios de comunicação/recursos disponibilizados no curso, o aluno, de forma generalizada, passa a ter uma participação ativa no processo de ensino e aprendizagem. Quanto ao professor, este, através da interação com o ambiente virtual, por meio das diversas ferramentas utilizadas, promove uma aprendizagem significativa, facilitando assim o aprendizado do aluno.

Em relação ao terceiro objetivo, “analisar o grau de autonomia dos alunos na modalidade a distância”, o estudo evidenciou que a autonomia ocorre de forma gradativa, onde aos poucos, o aluno consegue superar os desafios encontrados. Esta superação se dá à medida que o aluno passa a agir com maior responsabilidade, colocando-se sempre como o principal alvo, para que a aprendizagem ocorra, e, neste sentido, ele passa a se constituir sujeito que produz conhecimento. É importante salientar que a autonomia do aluno está alicerçada, principalmente, no censo de responsabilidade que ele tem que ter para gerir o seu tempo de estudos, já que não pode contar integralmente com a presença do professor, muito embora, muitas vezes, o gerenciamento desse tempo apresenta-se como um constrangimento no processo da aprendizagem.

Assim, sendo a autonomia o ato de liberdade e de independência na forma de aprender, de acordo com dados da pesquisa, a característica mais presente para que esta autonomia exista, é a flexibilidade, visto que o aluno define quando dedicará maior tempo ao estudo, local onde a prática será realizada e o tempo destinado para a realização da mesma, permitindo assim maior comodidade e praticidade.

No último objetivo específico, que visa “identificar segundo a percepção dos professores, as dificuldades encontradas por parte do aluno no processo ensino e aprendizagem”, observou-se, com base nas entrevistas realizadas com os professores, que os alunos atribuem essas dificuldades, principalmente ao que se refere ao manuseio dos aparatos tecnológicos, em administrar o tempo para os estudos, e, por último, em participar com maior assiduidade nos fóruns.



Diante das informações obtidas através da realização do estudo, podemos deduzir que a interação no ambiente virtual do curso de administração da IES em foco, firma-se como um ambiente de aprendizagem, que propicia, de forma significativa, a oportunidade a quem deseja adquirir e compartilhar conhecimentos. Dessa forma, essa conclusão responde a **pergunta de partida** do referido estudo.

Por fim, espera-se que a realização deste trabalho contribua para estudos futuros, que tenham como foco a utilização de ambientes virtuais como meio de aprendizagem.

## BIBLIOGRAFIA

- ABRAEAD (2008). Anuário Estatístico de Educação Aberta e a Distância. AbraEAD.
- Almeida, M. (2008). Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. *Educação e Pesquisa*, 29, 3 27-340.
- Alves, J.(2009). A história da EaD no Brasil. In F.M.Litto & M. Formiga. (Orgs). Educação a Distância: o estado da arte (pp.9-13). São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Angulski, T.N. (2011). *Coordenador de polo: uma discussão a cerca dos conhecimentos necessários à uma boa gestão*. XI Colóquio Internacional Sobre Gestão Universitária na América do Sul. Florianópolis/Santa Catarina.
- Aretio,L.G. (2001). La educación a distancia: de la teoria a la práctica. Barcelona.
- Bardin,L.(2011). Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70 do Brasil.
- Behar, B. & Silva, K. (2012). Mapeamento de competências: Um foco no aluno da Educação a Distância. Renote. Revista Novas Tecnologias na Educação, 10 (3). Disponível em: [http:// www.cinted.ufrgs.br/ciclo20/artigos/5a-ketia.pdf](http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo20/artigos/5a-ketia.pdf)
- Bell, J. (2008). Como realizar um Projeto de Investigação. Lisboa: Gradiva.
- Belloni, M. (2012). Educação a distância. (6ª ed.) Campinas/São Paulo: Autores associados.
- Bentes, R.F.(2009). A avaliação do tutor. In F.M.Litto & M. Formiga. (Orgs). Educação a Distância: o estado da arte (pp.166-170). São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Bittencour, B; Severo, M. & Gallon, S. (2013). Avaliação da aprendizagem no ensino superior: desafios e potencialidades na educação a distância. *Revista Eletrônica de Educação*, 7 (2) 211-226.
- Burbeles,N. & Torres,A. (2004). Globalização e educação: perspectivas críticas. Porto Alegre: Artmed.
- Cabral Neto, A. & Castro (2009). Educação a distância como estratégia de expansão do ensino superior no Brasil. In Chaves, V., Cabral Neto, A. & Nascimento, I. (Org.) *Políticas para a educação superior no Brasil: velhos temas e novos desafios*. (pp.85-108). São Paulo: Xamã.
- Cardoso, J.; Moreira, B. & Battisti, P. (2011). Gestão de pessoas em Polos de Apoio Presencial: Contextos e desafios. In *Anais do VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância* . A EAD e a transformação da realidade brasileira . Ouro Preto: ESUD

- Carneiro, M. (2015). *LDB fácil*. Leitura crítico-compreensiva artigo a artigo. (23ª ed). Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes.
- Costa, M. (2005). História da formação de professores em cursos a distância: uma aproximação entre Brasil e Portugal. Disponível em: <http://www2.faced.ufu.br/colubhe06/anais/arquivos/582MariaLuizaFurla.pdf>. Acesso em novembro/2015
- Dal-Farra, R. & Lopes, P. (2013). Métodos mistos de pesquisa em educação: pressupostos teóricos. *Nuances: Estudos sobre Educação*, 24 (3), 67-80. Disponível em <http://dx.doi.org/10.14572/nunaces.v24i3.2698>.
- Dias, R. & Leite, L. (2014). *Educação à distância: da legislação ao pedagógico* (4ª ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor.
- Gonzales, M. (2008). *A arte da sedução pedagógica na tutoria em Educação a Distância*. Disponível em: <http://pontodeencontro.proinfo.mec.gov.br>.
- Guimarães, J. (2007). Educação, globalização e educação a distância. *Revista Lusófana de Educação*. 9, 139-158
- Guimarães, L. (2012). O aluno e a sala de aula virtual. In F. Litto & M. Formiga (Orgs.). *Educação a Distância: o estado da arte* (2. ed., vol. 2, pp. 126-133). São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Harry, K.; Desmond, K. & John, M. (2006). *Distance education: new perspectives*. *Routledge Studies in distance education*. New York, NY: Routledge.
- Kensky, V. (2007). *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. Campinas/São Paulo: Papirus
- Konrath, M. Tarouco, L. & Behar, P. (2009). Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD. *Revista Renote – Novas Tecnologias na Educação*, 7(1), 1-10.
- Lemos, A. (2002). Cibercultura e Mobilidade: a Era da Conexão. *Rázon y Palabra. Revista electrónica en América Latina*. <http://www.razonypalabra.org.mx>.
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34
- Litwin, E. (2001). *Educação a Distância: Temas para o Debate de Uma Nova Agenda Educativa*. Porto Alegre: Artmed.
- Macedo, A. (2012). *Influência do processo de globalização para o ensino superior, através da educação a distância*. Disponível em: <http://www.anpae.org.br> . acesso em janeiro/2016

- Maggio, M. (2001). O Tutor na Educação a Distância. In E. Litwin (Org.). *Educação a distância. Temas para o debate de uma nova agenda educativa* (pp93-110). Porto Alegre: Artmed.
- Maia, C. & Mattar, J. (2007). *ABC da EaD*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Mallmann, E. & Catapan, A. (2007). Materiais didáticos em educação a distância: gestão e mediação pedagógica. *Linhas*, 8 (2), 63-75. Disponível em <http://www.periodicos.udesc.br/index.php/linhas/article/view/1360/1166>.
- Martins, G. & Theóphilo, C. (2009). *Metodologia da investigação para ciências sociais e aplicadas*. (2ª ed). São Paulo: Atlas.
- Monteiro, L. (2001). *A internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações*. Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (INTERCOM). XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação (pp. 27-37). Campo Grande/MS.
- Moore, M. & Kearsley, G. (2010). *Educação a distância: uma visão integrada*. São Paulo: Cengage Learning.
- Mugnol, M. (2009). A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos. *Revista Diálogo Educação*, 9( 27), 335-349
- Nunes, I. (2009). história da EaD no mundo. In F. Litto, & M. Formiga (Orgs). *Educação à distância: o estado da arte*. (pp. 2-8.) São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Oliveira, D. (2007). Planejamento estratégico. SP: Atlas.
- Pacheco, F & Sardinha, P. (2015). A importância do tutor em ambientes de ensino-aprendizagem e ferramentas de avaliação em EaD. *Comunicação & Mercado/UNIGRAN*, 4, (10) 142-150.
- Pimentel, N. (2006). *Educação a distância*. Florianópolis: SEAD/UFSC.
- Pinto, T. (2013). *Projetos Minerva: caixa de jogos caleidoscópica*. São Paulo: Universidade Estadual Paulista- UNESP, Bauri (Tese de Doutorado em Educação)
- Preti, O. (2002). Educação a Distância e globalização: tendências e desafios. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*. 79 (191), 19-30.
- Richardson, R. et al. (2012) . *Pesquisa social: métodos e técnicas*. (4ª ed.). São Paulo:Atlas.
- Rocha, M.(2010). *Introdução à educação a distância*. São João Del Rei: UFSJ.
- Rosa, V. (2001). *Educação continuada a distância, um estudo de caso*. São Paulo: Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação daUSP (dissertação de mestrado).

- Rosini, A.M. (2007). *As metodologias da informação e a educação a distância*. São Paulo: Thomson Learning
- Rover, A. (2003). A Educação a distância no ensino de graduação: contexto tecnológico e normativo. In R. Fragale Filho (Org.). *Educação a distância: análise dos parâmetros legais e normativos* (pp. 1-15). Rio de Janeiro: DP&A.
- Santos, M. (2003). *Do giz à era digit@l*. São Paulo: Zouk.
- Santos, E. & Silva, M. (2009). O desenho didático interativo na educação *on-line*. *Revista Iberoamericana de educación*, 49, 267 – 287. Disponível em: <http://www.rieoei.org/rie49a11.pdf>.
- Sarmiento, V. & Foster, J. (2006). *Diretrizes para a qualidade do desempenho em tutoria à distância*. Maceió: Universidade Federal de Alagoas
- Schneckenberg, K., & Wildt, J. (2006). Understanding the concept of ecompetence for academic staff. In I. Mac Labhrainn, C. McDonald Legg, D. Schneckenberg, & J. Wildt (Orgs), *The Challenge of eCompetence in Academic Staff Development* (pp. 29-35). Galway: CELT.
- Silva, E. et al. (2010). Gestão de polo de apoio presencial no sistema Universidade Aberta do Brasil: construindo referenciais de qualidade. *RENOTE: Revista Novas Tecnologias da Educação*, 8 (3) Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/18086>.
- Silva, L.(2013). *A Tutoria é a alma da Educação a distância*. Disponível em: <http://www.educacao-a-distancia.com/a-tutoria-e-a-alma-da-educacao-a-distancia>.
- Silva, M. (Org.). (2003). *Educação on-line: teorias, práticas, legislação, formação corporativa*. São Paulo: Loyola.
- Silva, M. & Santos, E. (Org.). (2006). *Avaliação da aprendizagem em educação on-line: fundamentos, interfaces e dispositivos, relatos de experiências*. São Paulo: Loyola.
- Tarcia, R & Cabral, A. (2012). O novo papel do professor na EaD. In F.M.Litto & M. Formiga. (Orgs). *Educação a Distância: o estado da arte* (pp.148-154). São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Tori, R. (2010). *Educação sem distância: as tecnologias interativas*. São Paulo: Senac SP.
- Tuckman, B. (2000). *Manual de Investigação em Educação*. Lisboa: Fundação. Calouste Gulbenkian.

Vosgerau, D. (2006). A formação do educador para a integração das tecnologias da informação e da comunicação na prática pedagógica: estágios de aprendizagem. *UNI revista*, 1 (2). Disponível em<[http://www.unirevista.unisinos.br/\\_pdf/UNIrev\\_Vosgerau.pdf](http://www.unirevista.unisinos.br/_pdf/UNIrev_Vosgerau.pdf)>.

### **Legislação Consultada**

Brasil. (1996). *Lei nº 9.349 de 1996*. Disponível em: [http://www.portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9349\\_ldbn2.pdf](http://www.portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9349_ldbn2.pdf)

Brasil. (1998). *Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998*. Disponível em: <http://www.portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>

Brasil. (1998). *Decreto nº 2.561 de 17 de abril de 1998*. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2561.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2561.htm)

Brasil (2003). Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância. *Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância*. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/ReferenciaisQualidadeEAD.pdf>

Brasil. (2004). Portaria ministerial nº 4.361 de 2004. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/port\\_4361.pdf](http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/port_4361.pdf)

Brasil. (2005). Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Disponível em: [http://www.portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec\\_5622.pdf](http://www.portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf)

Brasil. (2006). Portaria nº 873 de 07 de abril de 2006. Disponível em: [http://www.portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/acs\\_port873.pdf](http://www.portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/acs_port873.pdf)

Brasil. (2006). Decreto nº 5.800 de 08 de junho de 2006. Disponível em: <http://planalto.gov.br/.../2006/Decreto/D5800.htm>

Brasil. (2007). Portaria nº 02 de 10 de janeiro de 2007. Disponível em: <http://www.portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/port2.pdf>

Brasil. (2007). Referenciais de qualidade para a educação superior a distância da Secretaria de Educação a Distância do MEC. Disponível em: <http://www.portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>

Brasil. (2007). Lei nº 11.502 de 11 de julho de 2007. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/.../2007/lei/L11502.htm>

Brasil. (2007). Decreto 6.303 de 12 de dezembro de 2007. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/.../\\_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6303.htm](http://www.planalto.gov.br/.../_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6303.htm)

Brasil. (2009). Portaria nº 10, de 02 de julho de 2009. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/portaria10\\_seed.Pdf](http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/portaria10_seed.Pdf)

Brasil. (2013). Censo da Educação Superior. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas>

Plano Nacional de Educação, 2001. Disponível em: [www.http://unesdoc.unesco.org/imagens/0013/001324/132452porb.pdf](http://unesdoc.unesco.org/imagens/0013/001324/132452porb.pdf)

Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: [www.http://uab.capes.gov.br](http://uab.capes.gov.br)

# APÊNDICES



## **Apêndice 1 – Questionário aos alunos do Curso de Graduação em “Administração” na Modalidade EaD**

Este questionário faz parte integrante da investigação no âmbito de um trabalho de Mestrado em Ciências da Educação a apresentar na Universidade Lusófona de Lisboa e é totalmente anónimo e confidencial. Tem como finalidade analisar as percepções de alunos sobre a interação desenvolvida com os professores em ambiente virtual, no Curso de graduação em Administração de uma Instituição de Ensino Superior na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem. Enfatizamos que a concretização deste trabalho foi autorizada pela instituição pesquisada.

Pedimos-lhe, por isso, que responda com sinceridade. Os dados recolhidos servem, apenas, para fins estatísticos.

Agradecemos pela sua colaboração. Contato: (79) 99971-3234

### **01. Sexo**

- (a) Masculino
- (b) Feminino

### **02. Faixa Etária**

- (a) 17 a 30 anos
- (b) 31 a 40 anos
- (c) 41 a 50 anos
- (d) 51 a 60 anos
- (e) acima de 60 anos

### **03. Estado Civil**

- (a) Solteiro
- (b) Casado
- (c) Divorciado
- (d) Viúvo
- (e) Outros. Especificar \_\_\_\_\_

### **04. Ao iniciar cada disciplina o plano de ensino é apresentado?**

- (a) Sim, todos apresentam.
- (b) Sim, a maior parte apresenta.
- (c) Poucos apresentam.
- (d) Nenhum apresenta.

**05. Os planos de ensino contemplam aspectos como: ementa, objetivos, conteúdos, procedimentos de ensino e de avaliação e bibliografia?**

- (a) Sim, todos contêm.
- (b) Sim, a maior parte contém.
- (c) Poucos contêm.
- (d) Não, nenhum contém.

**06. Com relação à estratégia de aprendizagem, de que forma é solicitado a realizar atividades de pesquisa?**

- (a) Em todas as disciplinas.
- (b) Na maior parte das disciplinas.
- (c) Em poucas disciplinas.
- (d) Em nenhuma disciplina.

**07. Como avalia os procedimentos de ensino adotados pela maioria dos professores quanto à adequação aos objetivos do curso?**

- (a) Adequados.
- (b) Parcialmente adequados.
- (c) Pouco adequados.
- (d) Inadequados.

**08. No desenvolvimento do seu curso, são utilizados recursos que promovem a interação entre professor e aluno (videoconferências, chats, telefones, fóruns, etc.)?**

- (a) Sempre
- (b) Quase sempre
- (c) Às vezes
- (d) Dificilmente

**09. Como avalia o ambiente virtual de aprendizagem?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**10. Há disponibilização e utilização de materiais impressos, radiofônicos, televisivos, de informática, de teleconferências, dentre outros?**

- (a) Sempre
- (b) Quase sempre
- (c) Às vezes
- (d) Nunca

**11. Que tipo de material didático, dentre os abaixo discriminados, é o mais utilizado por indicação de seus professores?**

- (a) Livros, periódicos, manuais.
- (b) Apostilas, cópias de trechos ou capítulos de livros e resumos.
- (c) Vídeos.
- (d) Sites específicos

**12. Há mediação dos professores/tutores, de forma a criar um ambiente de aprendizagem flexível?**

- (a) Sempre
- (b) Quase sempre
- (c) Às vezes
- (d) Nunca

**13. Que ferramenta de comunicação, dentre as abaixo discriminadas, utiliza com mais frequência?**

- (a) Internet.
- (b) Telefone.
- (c) Fóruns de discussão.
- (d) Chats.
- (e) Web conferência.

**14. Que instrumentos de avaliação, no ambiente virtual, a maioria dos seus professores/tutores adota predominantemente?**

- (a) Fóruns.
- (b) Exercícios.
- (c) Pesquisas.
- (d) Chats.
- (e) Provas on-line.

**15. Como é a disponibilidade dos professores e tutores do curso, para orientação?**

- (a) Todos têm disponibilidade.
- (b) A maioria tem disponibilidade.
- (c) Poucos têm disponibilidade.
- (d) Nenhum tem disponibilidade.

**16. Seus professores demonstram domínio atualizado das disciplinas ministradas?**

- (a) Sim, todos.
- (c) Sim, a maior parte deles.
- (c) Poucos deles.
- (d) Não, nenhum deles.

**17. Como avalia a articulação da equipe pedagógica (professores, coordenador e tutores) de seu curso?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**18. Como avalia a interação entre alunos, orientador, professores e tutores?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**19. Como avalia o processo de orientação e acompanhamento do tutor do polo?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**20. Como avalia a atuação do coordenador do polo no atendimento e/ou esclarecimento acadêmico ao aluno?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**21. Como avalia a atuação do suporte técnico do curso?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**22. Seu curso apoia a participação dos alunos em eventos de caráter científico (congressos, encontros, seminários, etc.)?**

- (a) Sim, sem restrições, com recurso financeiro.
- (b) Sim, sem restrições, mas com recurso financeiro somente para os que apresentam trabalho.
- (c) Sim, mas sem recurso financeiro.
- (d) Sim, mas apenas quando a participação se dá por iniciativa da própria IES.
- (e) Não apoia de modo algum.

**23. Por que escolheu um curso na modalidade à distância? Indicar a alternativa que mais se aproxime de sua opção.**

- (a) Falta de tempo para frequentar diariamente um curso.
- (b) Distância da instituição.
- (c) Por achar mais fácil que o curso presencial.
- (d) Outra. Qual? \_\_\_\_\_

**24. Como são os laboratórios de informática do polo utilizados no seu curso?**

- (a) Amplos, arejados, bem iluminados e com mobiliário adequado.
- (b) Arejados, bem iluminados e com mobiliário satisfatório, embora pequenos em relação ao número de alunos.
- (c) Bem iluminados e com mobiliário satisfatório, embora sejam mal climatizados e pequenos em relação ao número de alunos.
- (d) Mal climatizados, mal iluminados, pequenos em relação ao número de alunos e com mobiliário razoavelmente satisfatório.
- (e) Mal arejados, mal iluminados, com mobiliário inadequado, e pequeno em relação ao número de alunos.

**25. Como avalia o espaço da coordenação pedagógica do polo em relação ao atendimento ao aluno?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**26. Como avalia os equipamentos do laboratório de informática do polo utilizados no seu curso?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**27. Como avalia o polo quanto ao acesso aos laboratórios de informática para atender às necessidades do curso?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**28. Com que frequência você utiliza a biblioteca do polo?**

- (a) Nunca a utilizo.
- (b) Utilizo raramente.
- (c) Utilizo frequentemente.
- (d) Utilizo diariamente.

**29. Como avalia o acervo da biblioteca do polo, quanto à atualização, face às necessidades curriculares do seu curso?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

**30. Para você, fazer o curso de Administração na modalidade EaD está associado predominantemente a?**

- (a) Interatividade (oportunidade de interagir com professores e alunos através da utilização de modernas ferramentas tecnológicas).
- (b) Disponibilidade (estudo gerenciado de acordo com a sua conveniência e autonomia).
- (c) Flexibilidade (o curso pode ser realizado em qualquer hora e lugar).
- (d) Qualificação (o aluno é capaz de desenvolver habilidades e aprimorar competências).

**31. Como você avalia o seu grau de satisfação com o seu curso?**

- (a) Extremamente Satisfeito
- (b) Satisfeito
- (c) Regular
- (d) Insatisfeito
- (e) Extremamente Insatisfeito

Obrigado pela Colaboração.

## **Apêndice 2 – Guião de entrevista estruturada aos professores do Curso de Graduação em “Administração” na Modalidade EaD.**

Esta entrevista faz parte integrante da investigação no âmbito de um trabalho de Mestrado em Ciências da Educação a apresentar na Universidade Lusófona de Lisboa. Tem como finalidade analisar as percepções dos professores sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual, no Curso de graduação em Administração de uma Instituição de Ensino Superior na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem. Enfatizamos que a concretização deste trabalho foi autorizada pela instituição pesquisada.

Pedimos-lhe, por isso, que responda com sinceridade.

Agradecemos pela sua colaboração.

### **DADOS PESSOAIS**

Sexo:

Formação:

Faixa Etária:

Estado Civil:

Tempo de trabalho na Instituição:

Tempo de trabalho na modalidade EaD:

- 1- Qual sua concepção sobre a EAD?
- 2- Qual a sua motivação para ser professor/tutor da EAD?
- 3- Uma das características da educação a distância é a flexibilidade. Em sua opinião, existem limites para essa flexibilidade?
- 4- Quanto à metodologia utilizada (fóruns, avaliando o aprendizado, simulados, aula teletransmitida, etc.), na sua percepção, o uso dessas tecnologias altera os papéis tradicionais do aluno e do professor, favorecendo a interação professor-aluno?
- 5- Qual sua percepção sobre o material didático do curso?
- 6- Enquanto professor, qual a sua maior dificuldade no processo ensino e aprendizagem na modalidade EaD?
- 7- Como avalia o grau de participação do aluno na modalidade 100% EaD?
- 8- Com relação ao modelo tradicional (presencial), quais os aspectos inovadores da participação do aluno EaD?
- 9- Na sua percepção qual a maior dificuldade encontrada por parte do aluno no processo ensino e aprendizagem?

- 10- Com relação à interação desenvolvida no ambiente virtual, qual o efeito que a distância exerce no ensino e na aprendizagem?
- 11- Teria sugestões ou críticas a fazer em relação ao modelo de ensino EAD objetivando uma interação mais motivadora e eficaz?



### **Apêndice 3 – Guião de entrevista estruturada ao tutor local do Curso de Graduação em “Administração” na modalidade EaD do polo de apoio presencial Sergipe, Unidade Aracaju.**

Esta entrevista faz parte integrante da investigação no âmbito de um trabalho de Mestrado em Ciências da Educação a apresentar na Universidade Lusófona de Lisboa. Tem como finalidade analisar as suas percepções sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual, no Curso de graduação em Administração de uma Instituição de Ensino Superior na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem. Enfatizamos que a concretização deste trabalho foi autorizada pela instituição pesquisada.

Pedimos-lhe, por isso, que responda com sinceridade.

Agradecemos pela sua colaboração.

#### **DADOS PESSSOAIS**

Sexo:

Formação:

Faixa Etária:

Estado Civil:

Tempo de trabalho na Instituição:

Tempo de trabalho na modalidade EaD:

- 1- Qual a sua concepção como tutor local do curso de graduação em administração do polo de apoio presencial EaD Sergipe, Unidade Aracaju sobre a modalidade educação a distância?
- 2- Quais são as dificuldades encontradas pelos alunos no que tange ao acesso no ambiente virtual?
- 3- Enquanto tutor local, quais são as atividades desenvolvidas?
- 4- Enquanto tutor local, quais são as maiores dificuldades no desempenho da tutoria?
- 5- Qual a sua disponibilidade semanal para orientação dos alunos?
- 6- Como avalia a articulação da equipe pedagógica (professores, coordenador e tutores) do curso?
- 7- Como avalia a interação entre alunos e tutores presenciais?

- 8- Como avalia os equipamentos do laboratório de informática, bem como o suporte técnico do curso?
- 9- Tem sugestões ou críticas a fazer em relação ao modelo de ensino EaD?

## **Apêndice 4 – Guião de entrevista estruturada ao Coordenador local do polo de apoio presencial EaD Sergipe, Unidade Aracaju.**

Esta entrevista faz parte integrante da investigação no âmbito de um trabalho de Mestrado em Ciências da Educação a apresentar na Universidade Lusófona de Lisboa. Tem como finalidade analisar as suas percepções sobre a interação desenvolvida em ambiente virtual, no Curso de graduação em Administração de uma Instituição de Ensino Superior na modalidade EaD, e o efeito que esta distância exerce no ensino e na aprendizagem. Enfatizamos que a concretização deste trabalho foi autorizada pela instituição pesquisada.

Pedimos-lhe, por isso, que responda com sinceridade.

Agradecemos pela sua colaboração.

### **DADOS PESSOAIS**

Sexo:

Formação:

Faixa Etária:

Estado Civil:

Tempo de trabalho na Instituição:

Tempo de trabalho na modalidade EaD:

1- Qual a sua percepção como coordenador (a) do polo de apoio presencial na modalidade EaD Sergipe, Unidade Aracaju sobre o ensino a distância?

2- Enquanto coordenador (a), qual a sua visão sobre o comportamento do aluno EaD quanto ao acesso ao ambiente virtual?

3- Quais são as atividades desenvolvidas pelo coordenador (a) de polo?

4- Quais as dificuldades encontradas enquanto coordenador (a) de polo?

5- Como avalia a sua atuação no atendimento e/ ou esclarecimento académico ao aluno. Justifique

6- Como avalia a articulação da equipe pedagógica (professores, coordenador e tutores) do curso? Justifique

7- Como avalia os equipamentos dos laboratórios de informática, bem como o suporte técnico do curso?

8- Tem sugestões ou críticas a fazer em relação ao modelo de ensino EaD

## **Apêndice 5 – Caracterização dos Professores**

O **professor 1** Casada; 46 (quarenta e seis anos); tem titulação de pós doutorado; trabalha na instituição há 16 (dezesseis) anos; trabalha na modalidade EaD há 08 (oito) anos.

O **professor 2** Casada; 40 (quarenta) anos; tem titulação de mestre; trabalha na instituição há 08 (oito) anos; trabalha na modalidade EaD há 05 (cinco) anos.

O **professor 3** Casado; 51 (cinquenta e um) anos; tem titulação de mestre; trabalha na instituição há 09 (nove) anos; trabalha na modalidade EaD há 09 (nove) anos.

O **professor 4** Solteiro; 25 (vinte e cinco) anos; tem titulação de bacharel em Administração; trabalha na instituição há ( 05) meses; trabalha na modalidade EaD há 05 (cinco) meses.

O **professor 5** Solteiro; 33 (trinta e três ) anos; tem titulação de pós graduação; trabalha na instituição há 03 (três) anos; trabalha na modalidade EaD há 03 (três) anos.

O **professor 6** Solteira; 34 (trinta e quatro) anos; tem titulação de mestre; trabalha na instituição há 08 (oito) anos; trabalha na modalidade EaD há 07 (sete) anos.

O **professor 7** Casada; 36 (trinta e seis) anos; tem titulação de mestre; trabalha na instituição há 10 (dez) anos; trabalha na modalidade EaD há 10 (dez) anos.

## Apêndice 5.1 – Unidades de Registro

Resposta do professor pertinente a concepção sobre EaD

01. Qual a sua concepção sobre a EaD?	
Unidade de Registro	
P 1	“Considero a EAD uma abordagem de ensino-aprendizagem em que o aluno tem a oportunidade de gerenciar o seu conhecimento, tornando-se mais independente na sua prática discente”.
P 2	“Uma modalidade de ensino revolucionária, pela qual, desde que bem desenvolvida, tenho muita admiração”.
P 3	“A modalidade de ensino à distancia quando surgiu foi um reboião, pois os professores antigos não aceitavam, melhor “repudiavam” a inovadora modalidade, tempos depois, circulando nos corredores, percebi que aqueles professores já estavam mudando completamente de ideia. Isso mostra que a EAD, não so possibilitou aos alunos do interior a chance de ter um diploma superior, como também, a EAD, estimulou, professores a conhecer e se aperfeiçoar fazedo uso das tecnologias que ainda assusta muita gente”.
P4	“Uma modalidade de ensino que vem crescendo nos ultimos anos, uma vez constituída de ferramentas inovadoras que estreita essa distância. Existem pessoas com pouca disponibilização de tempo para exercer uma graduação ou até mesmo um curso técnico presencialmente, e muitos deles, pessoas que trabalham no interior. Com a modalidade de ensino EAD a consiliação de estudo é mais estimulante quando comparada no ensino presencial, expandindo assim oportunidade de ensino superior de igual qualidade, pois as ferramentas de inteiração do SAVA facilitam o aprendizado e organização do tempo para estudo”.
P5	“O Ead é uma modalidade de ensino que devido ao intensivo uso das tecnologias de informações se popularizou. O Ead proporciona a todos os envolvidos a possibilidade de personalizar a melhor forma de propagar a educação e os alunos conseguem personalizar seus estudos”.
P6	“Educação a Distância para o ensino superior representa a oportunidade de conquistar uma melhor colocação no mercado de trabalho. A EAD permite que pessoas em diferentes lugares possam ter acesso ao melhor do ensino, em geral, a um custo menor do que o mercado, com maior flexibilidade de tempo e espaço, e com mesmos profissionais que atuam no ensino presencial”.
P7	“Educação a Distância é uma metodologia de ensino e

	aprendizagem que possibilita um processo de interação dinâmico mediado por tecnologias. A EAD permite que pessoas em diferentes lugares possam ter acesso ao melhor do ensino, em geral, a um custo acessível, com maior flexibilidade de tempo e espaço, e com mesmos profissionais que atuam no ensino presencial”.
--	---

Resposta do professor sobre motivação para ser professor/tutor EaD

<b>02. Qual a sua motivação para ser professor/tutor da EaD?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“A minha motivação é estimular os alunos a participarem dos fóruns e incentivá-los à leitura e à escrita de textos acadêmicos”.
<b>P 2</b>	“Máxima possível, pois acompanhar o esforço e poder contribuir para a formação de alunos que não viam essa possibilidade em sua rotina, para mim é extasiante”.
<b>P 3</b>	“Além de garantia de emprego numa Instituição renomada, ver meus alunos, muitos deles formados e trabalhando, e mais ainda, sendo elogiados como bons profissionais”.
<b>P4</b>	“Sou Gerente Administrativo a 5 anos em uma rede de lojas e formado em Administração na modalidade EAD. A minha maior satisfação é poder colaborar para um maior conhecimento das pessoas onde estou apto a exercer essa função, seja ela dando treinamento aos meus colaboradores, seja ela dando tutoria aos alunados. E ser Professor/Tutor era um desejo desde quando aluno EAD”.
<b>P5</b>	“A relevância do papel do professor tutor nesta modalidade de ensino, no tocante as diferentes formas de interação, seja com os professores de disciplinas específicas, seja com os coordenadores de Curso, até a intermediação com os próprios alunos, visando assim a construção democrática do conhecimento, tornando o aprendizado mais eficaz”.
<b>P6</b>	“A educação a distância surgiu em minha vida, graças à oportunidade de cursar uma licenciatura na modalidade EAD. A partir de então gostei da metodologia e passei a conhecer sobre a proposta metodológica e sua estrutura. Iniciei como professor tutor EAD (a distância) com mediação síncrona e assíncrona, em idos de 2009, a partir de então novas perspectivas na EAD surgiram, até os dias de hoje”.
<b>P7</b>	“A educação a distância surgiu em minha vida como um novo desafio para o exercício na docência inicialmente como tutor e

	depois como professor conteudista”.
--	-------------------------------------

Resposta do professor sobre limites para a flexibilidade como característica na modalidade EaD

<b>03. Uma das características da EaD é a flexibilidade. Em sua opinião, existem limites para essa flexibilidade?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Considero que não. Cabe ao aluno se organizar para fazer seu horário junto as disciplinas da EAD”.
<b>P 2</b>	“Sim. Defendo que 100% das avaliações devem ser realizadas nos polos e sob uma supervisão séria e comprometida”.
<b>P 3</b>	“Sim, pois ao modo que flexibiliza, exige autonomia, porém, muitos ainda não fazem bom proveito da sua autonomia”.
<b>P4</b>	“Não. Pois as mudanças do mundo globalizado vêm aumentando em grande escala, principalmente a tecnologia vem avançando de um modo quase impossível de acompanhá-la, e é nessa perspectiva que se deve ser flexível a mudanças englobando os meios apropriados à realidade educacional”.
<b>P5</b>	“Todo e qualquer processo tem o fator risco. Mas quando se fala em educação a distância devemos ter prudência para minimizar ao máximo o risco de ineficiência desse processo de aprendizagem. Apesar da flexibilidade, há necessidade de certas limitações. Assim garantirá controle até a conclusão de cada etapa do processo de aprendizagem ead”.
<b>P6</b>	“A flexibilidade na educação a distância possibilita ao aluno organizar melhor o seu tempo, e a prosseguir na formação continuada. Quando faço referência à formação continuada, entendo neste caso que o ensino superior é parte desse processo e que a flexibilidade geoespacial cria meios para melhor oportunizar o progresso profissional”.
<b>P7</b>	“A flexibilidade na educação à distância possibilita ao estudante organizar melhor o seu tempo, e a prosseguir na formação continuada. No entanto, devemos levar em consideração que independente de ser uma modalidade a EAD é orientada por legislação e tem seus objetivos específicos. O que deve ficar claro para os estudantes e também para os profissionais”.

Resposta do professor quanto a metodologia utilizada favorecendo a interação professor-aluno

<b>04. Quanto à metodologia utilizada, na sua percepção, o uso dessas tecnologias altera os papéis tradicionais do aluno e professor, favorecendo a interação professor-aluno?</b>
--

<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Sim, o uso das ferramentas tecnológicas só acrescenta mais dinamicidade à prática docente, fazendo que o professor seja um facilitador do processo-aprendizagem do aluno”.
<b>P 2</b>	“Avalio como um meio de manter a figura do professor como referência de conhecimento, mas atribui ao aluno a total responsabilidade sobre o seu desempenho”.
<b>P 3</b>	“Sim, pois, os alunos em condições diferentes do ensino presencial, precisa organizar uma agenda de atividades para não se perder, ou seja, cada atividade tem prazo e não é interessante perder o prazo, para não acumular”.
<b>P4</b>	“Sim. Pois os alunos podem manter contato com o Professor de forma assíncrona, ou seja, em qualquer lugar que esteja desde que tenha acesso à internet, facilitando o planejamento do seu tempo de estudo”.
<b>P5</b>	“Há diversas ferramentas de aprendizagem no EAd, porém a utilização dependerá somente do interesse do aluno. Se souber utilizar, não terá sua aprendizagem comprometida”.
<b>P6</b>	“A metodologia da EAD tem as suas particularidades, o aluno o tempo inteiro é assistido pelo professor (aquele que planeja metodologicamente a disciplina) e pelo tutor (o profissional que tem por responsabilidade por acompanhar estabelecendo laços de proximidade com o aluno, contribuindo no processo de formação cognitivo), a EAD obrigatoriamente, possui o espaço reservado para atendimento ao aluno, desse modo às tecnologias é apenas um canal para o aprendizado, o que não implica no abandono ou na fragilidade do sistema, uma vez que nessa modalidade existe também a interação professor /aluno, aluno / aluno, aluno/ mídias e assim sucessivamente, logo não existem alterações nos papéis de professores e alunos, o que passa a existir são diferentes associadas à aprendizagem”.
<b>P7</b>	“A metodologia da EAD tem as suas particularidades, as atribuições dadas aos profissionais e alunos mediados por tecnologias de fato altera a interrelação desses personagens. O uso de mídias na educação tem aproximado aluno e docentes de maneira bastante satisfatória e ampliando a construção de conhecimento”.

Resposta do professor pertinente a percepção sobre o material didático do curso

**05. Qual sua percepção sobre o material didático do curso?**



<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Considero de grande valia para o ensino-aprendizagem do aluno, com exercícios e propostas de textos atualizados”.
<b>P 2</b>	“Os livros proprietários são muito bons e estão alinhados com o plano de ensino”.
<b>P 3</b>	“O material é o que menos importa, pois trata-se de um resumo que estimula o aluno ir para outras fontes. O alunos, jamais deve ficar decorando o material didático”.
<b>P4</b>	“De fácil compreensão, desburocratizado, propostas de vários canais de aprofundamento de estudo, um sistema SAVA eficiente de fácil manunseio e diversas ferramentas de organização de estudo, interação, conteúdo etc. Resumindo, recursos didáticos eficientes para ampliação do conhecimento do discente”.
<b>P5</b>	“No portal que o aluno tem acesso, há um acervo de material didático que pode ser explorado. Materiais de cunho acadêmico e atualizados”.
<b>P6</b>	“Como todo o material apostilado, material didático apresenta-se como um eixo norteador, construído com base em princípios teóricos necessários a formação do profissional, segundo o qual o aluno deve ser orientado. A confecção do material didático obedece a sérios critérios e deve está em consonância com a ementa do curso, mas isso não quer dizer que seja um modelo único, acabado e ‘completo’”.
<b>P7</b>	“O material didático apresenta-se como um eixo norteador, construído com base em princípios teóricos necessários a formação do profissional, segundo o qual o aluno deve ser orientado”.

Resposta do professor sobre a maior dificuldade encontrada no processo ensino e aprendizagem na EaD

<b>06. Enquanto professor, qual a sua maior dificuldade no processo ensino e aprendizagem na modalidade EaD?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Minha maior dificuldade é com o tempo hábil de responder aos fóruns”.
<b>P 2</b>	“Atingir os alunos descomprometidos”.
<b>P 3</b>	As maiores dificuldades são alunos que chegam ao nível superior sem uma base boa e alunos que não tem o menor conhecimento de noções básicas de informática;
<b>P4</b>	“Nada a declarar”.

<b>P5</b>	“Em alguns casos, a maior dificuldade é a falta de interesse do aluno em querer explorar todas as ferramentas disponíveis para seu aprendizado no processo de educação a distância”
<b>P6</b>	“Maior dificuldade é ouvir o aluno de forma interpessoal, nosso aluno precisa se sentir absolutamente à vontade para questionar e defender ideias e princípios e não somente responder a questões obrigatórias e somativas”.
<b>P7</b>	“A maior dificuldade está na heterogeneidade do perfil dos alunos. Visualizando que muitos alunos estão matriculados na modalidade EAD mais esperam uma abordagem presencial. Dificultando o processo de mediação”.

Resposta do professor sobre o grau de participação do aluno na modalidade EaD

<b>07. Como avalia o grau de participação do aluno na modalidade 100% EaD?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Avalio como algo positivo, pois meus alunos participam ativamente dos fóruns”.
<b>P 2</b>	“Em evolução. O aluno EAD precisa entender que a qualidade se sobrepõe à quantidade, pois tem alunos que postam nos fóruns com o único objetivo de conquistar os 2 pontos e ter uma carga de responsabilidade menor nas avaliações”.
<b>P 3</b>	“Muito difícil, pois no sistema Semipresencial que o aluno tira suas dúvidas com o tutor nos plantões através de encontro, os alunos ainda assim têm dificuldade; Pior ainda fica quando o aluno não conta com esse apoio na sua íntegra, fica desmotivado levando muitas vezes a desistência do curso”.
<b>P4</b>	“Como Professor/Tutor recente ainda não tenho como fazer uma análise muito aprofundada, porém até o momento avalio de forma positiva”.
<b>P5</b>	“Em sua maioria a participação é satisfatória. Mas há casos que os alunos não percebem a relevância da sua autonomia e deixa a desejar na sua interação e participação”.
<b>P6</b>	“Tem muito a ver com a curiosidade do aluno e com a forma como ele é conduzido no processo, tal qual num ‘balé’ o aluno precisa perceber a fluidez dos canais, mesmo que para aprefeioar-se tenha que repedir infinitas vezes o mesmo procedimento. Se o condutor (professor ou tutor) domina essa tecnica, o aluno avançará de forma elegante,

	graciosa, por mais que o processo seja cansativo ele nunca será enfadonho”.
<b>P7</b>	“A participação do aluno é bem distinta, temos dois públicos: o primeiro que de fato consegue gerenciar seus estudos e participar de forma satisfatória no ambiente virtual enquanto outros sentem dificuldades ficando na dependência do tutor”.

Resposta do professor quanto aos aspectos inovadores da participação do aluno EaD

<b>08. Com relação ao modelo tradicional (presencial), quais os aspectos inovadores da participação do aluno EaD?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Os aspectos inovadores são as novas ferramentas tecnológicas que facilitam a aprendizagem do aluno”.
<b>P 2</b>	“Autonomia, potencial de gerenciamento e criatividade. O aluno EaD dedicado, vê-se com a necessidade de pesquisar e ler para obter êxito”.
<b>P 3</b>	“O aluno no presencial tem os momentos da “aula” muitas vezes os alunos não tem um bom aproveitamento, pois como se trata de um professor que sabe, logo o aluno deve responder na prova tudo que o professor disse, caso contrário, o aluno pode ser reprovado. Com relação a EAD, os aspectos inovadores são basicamente as ferramentas tecnológicas e a autonomia que o aluno deve ter”.
<b>P4</b>	“Declaro que não conheço a metodologia aplicada em cursos presenciais, mas acredito que o Sistema Acadêmico Virtual de Aprendizagem (SAVA), onde se encontra tudo o que o aluno precisa para o aprendizado, seja uma forte ferramenta de interação”.
<b>P5</b>	“Possibilidade de construir seu roteiro de estudo, personalizar sua rotina e ter os professores disponíveis a todo o momento no Ambiente Virtual de Aprendizagem. Além de ter todo o suporte com o professor tutor e demais envolvidos neste processo de ensino”.
<b>P6</b>	“O modelo presencial permite ao aluno e professor, e ao aluno / aluno um contato físico maior, as relações interpessoais ganham espaço diferenciado, dinâmica diferenciada, isso faz com que o grau de envolvimento, seja naturalmente, mais intenso. Contudo, nem sempre o professor que trabalha no ensino presencial dispõe de estrutura física e recursos diferenciados em sua prática, o

	que de forma indireta torna o aluno tecnologicamente mais engajado”.
<b>P7</b>	“O professor que trabalha no ensino presencial dispõe de estrutura física e recursos diferenciados em sua pratica, o que de forma indireta torna o aluno tecnologicamente mais participativo. Outro aspecto relevante é a orientação dos conteúdos”.

Resposta do professor sobre a maior dificuldade por parte do aluno

<b>09. Na sua percepção qual a maior dificuldade encontrada por parte do aluno no processo ensino e aprendizagem?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Ter organização para participar com frequência dos fóruns”.
<b>P 2</b>	“Assumir a responsabilidade de gerenciar os estudos, sem ter o professor (presencial) para cobrá-lo as tarefas”.
<b>P 3</b>	“No ensino presencial, o aluno ver o professor na sala de aula, uma vez na semana. Não adianta telefonar isso é proibido, email não isso é particular, o aluno não pode saber se caso o descobrir, incomodado o professor troca de numero e/ou email. Já na EAD, esses acessos são disponibilizados para os alunos, o professor este sempre aberto aos alunos”.
<b>P4</b>	“Ainda há uma grande massa de alunos que têm dificuldades em manusear o acesso à internet, dificultando no início o aprendizado do mesmo”.
<b>P5</b>	“Os alunos demonstram dificuldade de administrar o tempo de estudos e não conseguem utilizar todas as ferramentas e matérias disponibilizadas para sua aprendizagem acadêmica”.
<b>P6</b>	“A organização do tempo e a motivação, pois o tempo de estudo individual é indiscutivelmente obrigatório e necessário”.
<b>P7</b>	“O conhecimento tecnologico e a organização dos estudos”.

Resposta do professor sobre o efeito que a distância exerce no ensino e na aprendizagem

<b>10. Com relação à interação desenvolvida no ambiente virtual, qual o efeito que a distância exerce no ensino e na aprendizagem?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Só ressalto os pontos positivos da modalidade EAD, como o tempo maior que os alunos terão para pesquisar, ler e participar dos fóruns”.
<b>P 2</b>	“Aprimoramento da comunicação escrita, capacidade de formulação de dúvidas e interpretação de texto”.
<b>P 3</b>	“Nas interações, os convites e disponibilidades são posta para o aluno, eles muitas vezes não fazem uso constantemente porque, o aluno da EAD, trabalha tem família, seu tempo é pouco para participar mais das interações”.
<b>P4</b>	“Nenhum. Pois cursos de Educação à distância, só se tem o nome “à distância”, pois não há distancia entre as partes envolvidas, pois estamos cada vez mais próximos, uma vez que alunos se comunicam mais com professores, seja os alunos no seu trabalho, em casa, ou qualquer outro lugar que esteja conectado a internet. Podem tirar suas dúvidas com os próprios alunos através de chats, fóruns etc, ou seja, a modalidade de ensino EAD não é e nunca será uma barreira para formar profissionais qualificados, pois isso dependerá unicamente do aluno”.
<b>P5</b>	“Proporciona ao aluno maior percepção teórica dos assuntos abordados, pois ele encontra todo o acervo necessário para obter o conhecimento adequado para cada disciplina da sua grade acadêmica”.
<b>P6</b>	“Primeiro é necessário que o aluno entenda que existem profissionais (pessoas) e não máquinas que o respondem e que nem sempre o retorno se dá de forma síncrona, mas que o resultado / solução deve chegar ao entender essa premissa e acompanhando o calendário de programação do seu curso a interação tende a desenvolver-se de forma tranquila e com perspectivas se ser plena”.
<b>P7</b>	“Essa distância geográfica não interfere no processo de ensino e aprendizagem visto que a mediação acontece muitas vezes em tempo real ( Chat ). Acredito que o que deve ser levado em conta para esse processo é o perfil do aluno”.

Resposta do professor sobre sugestões ou críticas visando uma interação mais motivadora

<b>11. Teria sugestões ou críticas a fazer em relação ao modelo de ensino EaD objetivando uma interação mais motivadora e eficaz?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>P 1</b>	“Não tenho críticas a fazer. Uma sugestão seria o aluno poder pelo menos, uma vez por mês, entrar em contato pessoalmente, com os professores da EAD”.
<b>P 2</b>	“Discordo com a adoção do termo “tutor”, acredito que o aluno se sente mais motivado em postar conteúdo de qualidade quando sabe que tem do outro lado um professor qualificado, competente, que irá interagir /contribuir com ele num nível elevado de conhecimento”.
<b>P 3</b>	“Sim, embora os esforços dos gestores tenham contribuído muito para o aluno participar, percebo que muitas ideias discutidas nas interações não são objeto de avaliação”.
<b>P4</b>	“Até o presente momento, não”.
<b>P5</b>	“Diante das ferramentas de interação e aprendizagem eficazes que utilizo, não vejo outras que possam proporcionar maior motivação para os alunos”.
<b>P6</b>	“O aluno precisa perceber que estudar nem sempre é uma tarefa prazerosa, precisa conhecer a modalidade e o modelo institucional do curso ao qual está submetido, e por sua vez a instituição tem que possibilitar e investir em plataforma que sejam intuitivas e despertem no aluno a vontade pelo saber”.
<b>P7</b>	“Considerar a relação entre os diferentes profissionais da EAD como um ponto chave para melhor capacitar nossos discentes”.

## Apêndice 6 – Catacterização do Tutor Local

O **Tutor Local (TL)** Casada; 40 (quarenta) anos; exerce a função de tutora presencial; tem titulação de pós graduação em Turismo e Cultura Popular; trabalha na instituição há 11 (onze) anos e exerce a referida função há 02 (dois) anos.

### Apêndice 6. 1 – Unidades de Registro

Resposta do tutor local pertinente a concepção sobre EaD

01. Qual a sua concepção como tutor presencial sobre a modalidade EaD?	
Unidade de Registro	
TL	“No sistema de EAD, o tutor presencial tem um papel relevante, pois, é por meio dele que se garante a inter-relação personalizada e contínua do estudante no sistema e se realiza a articulação necessária entre os elementos do processo e à consecução dos objetivos. O tutor é o orientador da aprendizagem. É aquele que apoia a organização didático-pedagógica do estudo à distância, promove a participação ativa do aluno, incentiva e orienta a elaboração do plano de estudos, incentiva à participação do aluno em interatividade (webtutoria); disponibiliza informativos relevantes, calendários acadêmicos e de reprises, cronogramas de avaliação; arquiva e/ou envia documentações necessárias; encaminha requerimentos e solicitações de acadêmicos tanto para Coordenação do polo EaD quanto para Secretaria Acadêmica”.

Resposta do tutor local pertinente as dificuldades encontradas pelos alunos no que tange ao acesso no ambiente virtual

02. Quais as dificuldades encontradas pelos alunos no que tange ao acesso no ambiente virtual?	
Unidade de Registro	
TL	“Percebo que os alunos 100% EAD, quase não apresentam dificuldades de acesso. Quando acontece, é alguma aula teletransmitida que não consegue baixar e entendimento no manuseio do sistema, mas quando aprendem tudo fica esclarecido

	para eles. As dificuldades que percebo são nos alunos presenciais que pegam disciplinas on-line e não conseguem nem agendar as provas, baixar aulas, manusear o sistema. Percebo que querem facilidade e não dão a devida importância a disciplina on-line impactando numa nota baixa e até mesmo reprovando na disciplina”.
--	--

Resposta do tutor local quanto as atividades desenvolvidas

03. Enquanto tutor local, quais as atividades diárias desenvolvidas?	
Unidade de Registro	
TL	“informar o estudante sobre a estrutura e o funcionamento do Sistema de EAD, dos meios didáticos utilizados, detalhes do sistema de avaliação, entre outros; explicitar as mudanças nos espaços de conhecimento em função das Tecnologias de Informação; estimular o aluno, contribuindo, assim, para o desenvolvimento da capacidade de organização das atividades acadêmicas e de autoaprendizagem; informar aos alunos sobre o Calendário Acadêmico; Metodologia e Logística da Avaliação da Aprendizagem, webtutorias, estudos dirigidos, reprises, Cronograma de avaliações, palestras; orientar, supervisionar e controlar o uso dos equipamentos eletrônicos; conhecer a Grade Curricular do curso, disciplinas e suas respectivas ementas e cargas horárias; administrar o recolhimento, arquivamento e/ou envio à Coordenação do polo EaD documentações relativas ao Estágio Supervisionado e Atividades Acadêmico Científico Culturais quando estas ações se fizerem necessárias; participar das formações promovidas pela coordenação do polo; informar a Coordenação do polo sobre eventuais problemas e/ou dúvidas encontradas, surgidas no exercício de sua função; encaminhar para a Coordenação do polo os requerimentos de cancelamento de matrícula, aproveitamento de disciplina, trancamento de curso, revisão de questões, notas/avaliações, licença especial, tratamento excepcional entre outros requerimentos que se fizerem necessário.



Resposta do tutor local quanto a maior dificuldade no exercício da função

<b>04. Enquanto tutor local, qual a sua maior dificuldade no desempenho da sua função?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>TL</b>	”Minha maior dificuldade é o absurdo acúmulo de informações que chegam e mudam constantemente e não consigo captar tudo em tempo hábil. Como disponibilizo dois dias de tutoria totalizando 6 horas, acho o tempo muito curto para tamanha demanda para atender aluno e resolver questões administrativas”.

Resposta do tutor local quanto a disponibilidade para atendimento ao aluno

<b>05. Qual a sua disponibilidade semanal para a orientação dos alunos?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>TL</b>	“Oriento alunos nas terças e quartas-feiras, das 14 às 17:30. Ou seja, 06 semanais.”

Resposta do tutor local quanto a avaliação da equipe pedagógica

<b>06. Como avalia a articulação da equipe pedagógica ( professores, coordenador e tutores do curso)?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>TL</b>	“Em relação aos professores, não tenho contato, pois são da matriz, por isso não tenho como avaliá-los. A coordenadora do polo bem como os tutores presenciais, avalio-os como super competentes, prestativos, organizados, agradáveis e estão sempre em sintonia trabalhando em equipe e sempre disponíveis para atender os alunos e toda a demanda do setor”.

Resposta do tutor local quanto a interação entre alunos e tutores presenciais

<b>07. Como avalia a interação entre alunos e tutores presenciais?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>TL</b>	“Os tutores têm horários específicos para atendimento ao aluno junto ao polo. Estão disponíveis para sanar todas as dúvidas necessárias referentes ao manuseio do sistema, aos processos internos, bem como o curso como um todo. A interação é bastante tranquila e não vejo queixas por parte dos alunos em relação ao tutor presencial”.

Resposta do tutor local quanto a avaliação dos equipamentos de informática e suporte técnico

<b>08. Como avalia os equipamentos do laboratório de informática, bem como o suporte técnico do curso?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>TL</b>	”Os equipamentos são modernos e atualizados e funcionam, satisfazendo toda a demanda de alunos. O suporte técnico tem uma equipe eficiente que está disponível sempre que possível para sanar quaisquer problemas técnicos. São sempre acessíveis e gentis”.

Resposta do tutor local quanto a sugestões ou críticas ao modelo EaD

<b>09. Tem sugestões ou críticas a fazer em relação ao modelo de ensino EAD?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>TL</b>	“Acho bastante inovador o modelo de ensino. Modelos tendem a se transformar, a se adequar às futuras tecnologias, o que implicará o surgimento de novos modelos. A tendência é que o governo dite as regras/diretrizes dos modelos de ensino em EAD por decretos, resoluções, portarias e leis, e com isso diminua as possíveis variações existentes entre um modelo e outro. Outro ponto que destaco são os modelos de gestão, que interferem diretamente na forma de interação e a nas ferramentas que serão utilizadas para promover a interação entre os participantes. O gestor pode inibir como pode promover manifestações acadêmicas, educacionais que estimulem a interação, a pesquisa e a educação. Pode seguir uma linha que visa lucros, promovendo uma EAD de massa, sem pensar no processo educacional de

	qualidade, e pode visar uma educação a distância de qualidade, digna e igualitária, ajudando os professores e tutores com as ferramentas necessárias para personalizar o ensino atendendo às questões culturais e heterogêneas de cada região. Enfim, a gestão, que pode ser coletiva ou individual, democrática ou autoritária, interfere diretamente na definição dos modelos de ensino em EAD e, conseqüentemente, no processo de ensino-aprendizagem da educação à distância”.
--	--

## Apêndice 7 – Catacterização do Coordenador do Polo

O **Coordenador do Polo (CP)** Casada; 58 (cinquenta e oito) anos; exerce a função de coordenadora do polo presencial; tem titulação de mestre em Administração de Empresas; trabalha na instituição há 12 (doze) anos e exerce a referida função há 2 (dois) anos.

### Apêndice 7.1 – Unidades de Registro

Resposta do coordenador do polo quanto a percepção sobre a modalidade EaD

<b>01. Qual a sua percepção como coordenador (a) do polo de apoio presencial na modalidade EaD Sergipe, Unidade Aracaju sobre o ensino a distância?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>CP</b>	”A EAD está sendo para mim uma grata revelação. Verifico em minha prática diária um mundo de possibilidade de aprendizagem para todos os tipos de faixa etária, nível de renda e distância. Tenho percebido uma ótima adaptação do aluno à modalidade, uma prova disto é a baixa evasão que temos por problemas acadêmicos, dificuldade de adaptação e/ou ao ambiente virtual”.

Resposta do coordenador do polo quanto ao comportamento do aluno no ambiente virtual

<b>02. Enquanto coordenador (a), qual a sua visão sobre o comportamento do aluno EaD quanto ao acesso ao ambiente virtual?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>CP</b>	“Verifico que o aluno 100% EAD se adapta com facilidade ao ambiente, ritmo de estudo, forma de avaliação. O nosso atendimento a estes alunos dar-se mais no primeiro semestre, depois é muito pouco o aluno que procura o polo com dificuldade de estudar a distância. Já não posso dizer dos alunos presenciais que tem algumas disciplinas on lines. É nítida a dificuldade e resistência destes alunos com o estudo a distância, são muito dependentes e não sabem interagir com os professores on lines”.

Resposta do coordenador do polo quanto as atividades desenvolvidas

03. Quais são as atividades desenvolvidas pelo coordenador (a) de polo?	
Unidade de Registro	
CP	<p>“Gestão do polo - O ciclo de gestão do polo contempla a Reunião Mensal de Desempenho Operacional, além das reuniões locais organizadas pela unidade. Quanto à atuação do coordenador de polo nas reuniões de gestão da unidade, ele deve atuar diretamente no que diz respeito a assuntos relacionados aos alunos EAD. Acompanhar indicadores EAD; Diariamente, a Gerência de Polos envia o Painel de Indicadores aos coordenadores de polo contendo o resultado dos principais indicadores do polo, tais como: qualidade do atendimento agendado, aula inaugural e excelência na avaliação. Além dos indicadores específicos do polo, cujo resultado está diretamente atrelado à performance de seus colaboradores, o coordenador do polo deve acompanhar, analisar e atuar em outros indicadores relacionados ao desempenho do negócio EAD. Estes indicadores são: evasão, captação, renovação, reclamações e eficiência dos requerimentos. Recrutar, selecionar e capacitar os tutores presenciais; É responsabilidade do coordenador do polo conduzir as etapas de recrutamento e seleção de tutores presenciais através de análise do currículo e entrevistas com os candidatos, em conformidade com as orientações estabelecidas pela IES. Participar de capacitações oferecidas pelo NEAD; Periodicamente, são oferecidas capacitações aos colaboradores dos polos a respeito de assuntos relacionados a prática e vivência pedagógicas/administrativas. Garantir a interlocução entre o polo e o NEAD; A comunicação do coordenador de polo com as demais áreas do NEAD é fundamental para garantir o alinhamento e a troca de informações. Para tanto, o coordenador deve participar das agendas periódicas, tais como call semanal com os pontos focais do NEAD e GDO mensal. Além disso, deve estar ciente dos comunicados e avisos divulgados através dos diferentes canais de comunicação; Garantir documentação necessária e organização das instalações para visitas do MEC; Cabe ao coordenador do polo garantir que a documentação necessária no polo esteja completa em conformidade com as exigências do MEC. Além disso, as instalações do polo devem obedecer aos padrões de sinalização e organização; Divulgar Resultados da Comissão Própria de Avaliação (CPA); Ao final do período letivo, os resultados da Comissão Própria de Avaliação e</p>

	as ações realizadas para as fragilidades e potencialidades identificadas devem ser divulgados no mural do polo. O coordenador do polo é responsável por manter o mural da CPA sempre atualizado, com ênfase nas dimensões de infraestrutura, atuação do coordenador do polo e atuação dos tutores, promovendo ações de divulgação junto aos alunos. Acompanhar os procedimentos relacionados às áreas de apoio do polo; O coordenador de polo é responsável pelo acompanhamento das atividades compartilhadas com outras modalidades de ensino da Unidade: Matrícula, Secretaria, Biblioteca e Laboratórios de Informática. Devido a isso, deve conhecer todos os processos executados por essas áreas a fim de garantir a correta orientação aos alunos; Ingresso e recepção dos alunos – realizar a aula inaugural de cada entrada; Atendimento ao aluno; Participar na aplicação das avaliações”
--	---

Resposta do coordenador do polo quanto as dificuldades encontradas

04. Quais as dificuldades encontradas enquanto coordenador (a) de polo?	
Unidade de Registro	
CP	“Todas as atividades exigem uma rotina muito puxada, mas a IES dá total apoio nas resoluções dos problemas que aparecem. No entanto, tenho sentido dificuldade na divisão de tarefas com os coordenadores dos cursos presenciais. Os alunos são muito dependentes e resistentes a modalidade EAD. Geralmente nos procuram para a solução de assuntos que o próprio coordenador presencial pode orientar, mas sempre que o caso é disciplina EAD os coordenadores nem querem ouvir o que é, encaminha logo o aluno para o polo. Isto acontece também com a Secretaria de alunos: falou que é aluno EAD a secretaria de alunos não quer nem saber, encaminha logo o aluno para o polo. Isto aumento muito a nossa carga de atendimento”.

Resposta do coordenador do polo quanto a sua atuação no que diz respeito ao atendimento e/ou esclarecimento

<b>05. Como avalia a sua atuação no atendimento e/ ou esclarecimento acadêmico ao aluno. Justifique</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>CP</b>	“Hoje avalio a minha atuação de forma bastante elevada. Nestes dois anos aprendi muito e hoje me sinto plenamente preparada para o desempenho da função. Sinto-me segura e dou a garantia do domínio de todas as ferramentas que envolvem as ações de coordenação”.

Resposta do coordenador do polo quanto a avaliação da equipe pedagógica

<b>06. Como avalia a articulação da equipe pedagógica (professores, coordenador e tutores) do curso? Justifique</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>CP</b>	“Professores e coordenação dos cursos praticamente não tem articulação com a coordenação do polo e com os tutores presencias”.

Resposta do coordenador do polo quanto a avaliação dos equipamentos dos laboratórios de informática e suporte técnico do curso

<b>07. Como avalia os equipamentos dos laboratórios de informática, bem como o suporte técnico do curso?</b>	
<b>Unidade de Registro</b>	
<b>CP</b>	“Excelente. A equipe do NTS – Núcleo de Tecnologia e Suporte é pequena, mas altamente capaz. São ágeis e muito atenciosos. Os laboratórios são bem equipados”.

Resposta do coordenador do polo quanto a sugestões ou críticas ao modelo EaD

08. Tem sugestões ou críticas a fazer em relação ao modelo de ensino EaD?	
Unidade de Registro	
CP	“Sinto falta de uma maior divulgação para a quebra dos preconceitos que envolvem a modalidade. Sinto muito a discriminação e a falta de informação quando vou visitar escolas de ensino médio, principalmente as turmas que estão se preparando para o vestibular, é nítido a ausência da possibilidade de estudar a distância. Nem alunos e nem professores fazem a cogitação desta possibilidade. Há uma clara ignorância sobre o funcionamento, os benefícios e o grande leque de cursos ofertados. Muitos perguntam se são cursos reconhecidos, se o mercado de trabalho aceita etc, etc”.



# ANEXOS

## **ANEXO 1 – PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - PPC**

O curso é integralizado com 3092 horas. A integralização se dá no mínimo em 8 semestres e no máximo em 16 semestres.

### **REQUISITOS DE ACESSO**

- a)** Vestibular Tradicional - Inclui questões elaboradas com base nos conteúdos do Ensino Médio e uma Redação. São reprovados os candidatos que não obtiverem pelo menos três na redação.
- b)** Processo Seletivo / Convênios. Inclui a realização de uma redação, cujo tema deve ser escolhido entre duas opções. A nota mínima para aprovação é 3.
- c)** Processo Seletivo ENEM - A inscrição do candidato é realizada mediante a apresentação dos resultados obtidos no Exame Nacional do Ensino Médio (Prova Objetiva e Redação). Os candidatos são classificados de acordo com as vagas disponíveis, que, para esta modalidade, representam 20% do total das vagas oferecidas pela IES.
- d)** Vestibular por Computador - Inclui questões de múltipla escolha sobre os conteúdos do Ensino Médio e uma redação, realizados nos laboratórios. São reprovados os candidatos que não obtiverem pelo menos três na redação.
- e)** Matrícula sem Vestibular - Os portadores de diploma de nível superior podem requerer a matrícula nos cursos de graduação da Estácio, mediante a apresentação de documentação (diploma, histórico escolar completo, descrição do regime de aprovação da instituição de origem e programa das disciplinas cursadas com aprovação). As solicitações serão analisadas e o requerente que tiver a solicitação de matrícula deferida terá aproveitado apenas as disciplinas cujo conteúdo programático e carga horária, na instituição de origem, correspondam a 75% (setenta e cinco por cento) do conteúdo programático e da carga horária das disciplinas ministradas.
- f)** Transferência Externa - Para entrar com requerimento de transferência externa, os candidatos apresentam documentação fornecida pela instituição de ensino superior da qual pretendem transferir-se. Somente são aceitas solicitações de transferência para o mesmo curso ou para curso de área afim ao de origem e de mesmo nível. Não são

aceitas solicitações de transferência de alunos em situação de abandono na instituição de origem ou de alunos desligados da instituição de origem. Se o pedido for deferido, a IES emite uma Declaração de Vaga, que permite que o aluno solicite à instituição de origem: a Guia de Transferência (documento que oficializa a transferência do vínculo de um aluno para outro estabelecimento de ensino), e o documento comprobatório de que o aluno está apto para a transferência (conforme determinação da lei nº 3.680, de 26/10/2001), para fins de apresentação por ocasião da matrícula na IES.

**g)** Seleção de candidatos do PROUNI - O candidato que fez o ENEM poderá se inscrever no site do MEC, escolhendo a instituição e o curso, e concorrer a uma vaga em instituições de ensino superior. O candidato encaminhado pelo governo apresenta a documentação na IES. Depois da análise da documentação, se o candidato for aprovado, ele deverá ser inscrito no PROCESSO DE AVALIAÇÃO – REDAÇÃO.

## **APRESENTAÇÃO DO CURSO**

### **Concepção do curso**

Ao definir o Projeto Pedagógico de um curso, torna-se necessário contextualizar o ambiente profissional em que o seu egresso deverá se inserir o que permitirá o estabelecimento não só do seu perfil, como também a identificação de conteúdos que comporão a matriz curricular do curso e as estratégias para o oferecimento de atividades acadêmicas complementares que possibilitem ao discente o desenvolvimento de competências necessárias à sua inserção qualitativa no mercado.

O Curso de Administração representa a concretização de objetivos estratégicos decorrentes da análise dos cenários e perspectivas da região onde se concentram as expectativas de espaços profissionais para o futuro egresso, sem desconsiderar a possibilidade de mercados diversos decorrentes do mundo globalizado, cujas fronteiras comerciais se eliminam e o processo de adaptação das empresas ao sistema de concorrência internacional enseja a participação de profissionais altamente competentes.

Assim, a Coordenação do Curso e o NDE pensaram estrategicamente para planejar e promover ações que criem um ambiente de aprendizagem constante, incorporado na situação de trabalho, que atrele as competências individuais às estratégias do negócio, potencializando as contribuições dos segmentos que compartilham o conhecimento na área da Administração.

A partir da visão de integração é imprescindível reconhecer a estrutura curricular como um mecanismo propiciador e estimulador de condições adequadas ao

funcionamento do Curso de Administração no contexto a IES

Este curso atende às novas exigências de formação dos estudantes e de acesso à informação qualitativa, resultantes das novas estruturas de trabalho em um entorno em constante movimento. Além disso, agrega um novo cenário de ensino e aprendizagem no qual se encontra inovação das práticas pedagógicas, redesenho da proposta metodológica e mudança no papel docente, visto que todos os professores e alunos ensinam e aprendem em uma construção coletiva.

Paralelamente, sua oferta na modalidade EAD vai ao encontro de uma necessidade atual de acesso ao ensino superior de qualidade, de forma flexível e abrangente, respeitando as diversidades regionais e a realidade do aluno.

### **OBJETIVO GERAL**

O Curso de Bacharelado em Administração tem como objetivos a formação de um profissional crítico com capacidade de leitura dos diferentes contextos em que as organizações atuam, visando assegurar níveis de competitividade, sustentabilidade e de legitimidade frente às transformações que vem ocorrendo no mundo do trabalho.

Também objetiva propiciar ao aluno o desenvolvimento competências que consolidem a capacidade crítica e reflexiva para a formação de um profissional empreendedor e gerenciador de negócios, com condições de compreender a complexidade e as contradições que delineiam a dinâmica organizacional do mercado e da sociedade, valorizando a inovação e o desenvolvimento sustentável.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Capacitar o aluno para compreender a dinâmica empresarial, aplicando recursos humanos, físicos e organizacionais de forma coerente e alinhada com a missão, os objetivos e as estratégias para a tomada de decisão;

- Desenvolver no aluno atitudes e comportamentos, adotando uma atitude de autocrítica permanente, visando mantê-lo atualizado profissionalmente para possibilitar a transferência do aprendizado na organização.
- Preparar o aluno para atuar em um ambiente de mercado globalizado e de grande competitividade.
- Dotar o aluno de competências para saber liderar, negociar, planejar e organizar trabalhos em equipe;
- Gerenciar a dinâmica empresarial para otimizar a aplicação de recursos de

forma coerente e articulada com a missão, os objetivos e valores da organização por meio da conjugação de fatores humanos, administrativos, informacionais, produtivos, mercadológicos, políticos, legais, econômicos, culturais, tecnológicos, ecológicos e demográficos;

- Dotar o aluno de uma visão empreendedora com vistas a geração e consolidação de novos negócios;
- Fornecer subsídios para o estabelecimento de estratégias e tomadas de decisão com vistas ao alcance de resultados;
- Levar o aluno a desenvolver atitudes de autocrítica permanente, empreendedora, visando mantê-lo atualizado profissionalmente para possibilitar a transferência do aprendizado na organização.
- Desenvolver competências que capacitem o profissional a atuar de forma ética em um ambiente de competitividade e internacionalização do mercado; e
- Tornar o Curso de Administração da Universidade Estácio de Sá referência na formação de profissionais para o mercado de trabalho.

### **PÚBLICO- ALVO**

Estudantes que concluíram o ensino médio, graduados, pós-graduados, professores e outros que tenham interesse no Curso de Graduação a Distância em Administração.

### **PERFIL DO EGRESSO**

O Curso está constituído para proporcionar ao egresso uma formação generalista que o capacite a compreender as questões técnico-científicas e sócio econômicas, bem como a identificar e solucionar problemas nos diversos ambientes organizacionais, respeitadas as diferenças regionais e locais.

O egresso do Curso de Administração deverá ser capaz de:

- Compreender o processo administrativo, de modo integrado, sistêmico e estratégico, bem como suas relações com o ambiente externo;
- Identificar, analisar problemas, buscar soluções que potencializem os resultados das organizações;
- Pensar estrategicamente;
- Utilizar raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e formulações matemáticas e estabelecendo relações formais e causais entre os

fenômenos;

- Interagir criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais;
- Saber expressar-se adequadamente tanto de forma interpessoal, como nos documentos técnicos específicos e interpretação da realidade das organizações;
- Organizar atividades e programas, identificar e dimensionar riscos para a tomada de decisões;
- Selecionar estratégias adequadas de ação, visando a atender interesses interpessoais e institucionais;
- Introduzir e implementar mudanças nos processos e gestão das organizações em face a constante atualização tecnológica;
- Internalizar valores de responsabilidade social, justiça e ética profissional;
- Ter competência para empreender, analisando criticamente as organizações e antecipando e promovendo suas transformações;
- Atuar em equipes interdisciplinares;
- Compreender a necessidade do contínuo aperfeiçoamento profissional e do desenvolvimento da autoconfiança
- Identificar e analisar problemas, buscando soluções que potencializem os resultados das organizações;
- Trabalhar em ambientes instáveis e dinâmicos, suscetíveis a grandes mudanças;
- Refletir e atuar de modo crítico e analítico no contexto produtivo e de prestação de serviços;
- Planejar, organizar, comandar e controlar a eficiente e eficaz consolidação e o funcionamento de empreendimentos, com efetividade;
- Desenvolver projetos de melhoria e de análise do desempenho organizacional, estimulando programas de auto avaliação, recomendando soluções alternativas, criativas e inovadoras às organizações;
- Acompanhar e manter-se atualizado quanto as regulamentações referentes às organizações;
- Ser proativo e inovador;
- Utilizar e ampliar a utilização de recursos tecnológicos, financeiros, humanos e organizacionais, otimizando e melhorando o desempenho organizacional, em nível de

eficiência, eficácia e efetividade;

## METODOLOGIA

### Princípios norteadores na concepção de educação

O ser humano está inserido em um contexto social, econômico, cultural, político e histórico e, quando tomado como sujeito, intervém na realidade a partir de uma percepção do contexto que o encerra. Pressupõe-se, assim, uma dimensão ativa, criadora e renovadora. Na sua interação com outros sujeitos e com a realidade, produz e dissemina conhecimento.

A Universidade Estácio de Sá entende que o conhecimento é produto dessa interação social e compreende que seu papel é trabalhar o conhecimento na perspectiva da sua produção e atualização, colocando-o a serviço da sociedade. Para tal, entende ser necessário provocar um papel ativo desse sujeito da/na educação.

Sob esse diapasão, há necessidade de se promover a participação dos indivíduos como sujeitos da sociedade, da cultura e da história, priorizando a autonomia, a problematização e a conscientização, materializando assim aquilo que epistemologicamente se entende por educação.

De acordo com a identidade da Universidade Estácio de Sá e sua interpretação sobre os conceitos de sociedade, sujeito e educação, a concepção de Educação a Distância incorpora o rompimento dos paradigmas de tempo e espaço, as novas tecnologias de informação e comunicação e uma proposta pedagógica alicerçada na concepção do sujeito sócio histórico. Ainda, considera a aprendizagem como fruto da interação entre indivíduos em contextos sócio técnicos específicos, e objetiva um processo no qual o aluno seja capaz de construir conhecimentos e aprender a aprender, aprender a ser, aprender a conviver e aprender a fazer (cf. *Informe Delors*, UNESCO, 1996).

Nesse sentido, *aprender a aprender* é um princípio norteador que visa a uma prática pedagógica reflexiva, com ênfase em estratégias que ofereçam perspectivas de mudanças, construção de conhecimentos gerais e específicos e desenvolvimento de habilidades cognitivas aplicáveis ao projeto de vida pessoal e profissional. Aprender a aprender é saber investigar e buscar elementos que auxiliem na produção acadêmica.

*Aprender a ser* possibilita a construção e a busca da identidade pessoal e coletiva, estimuladas pelas relações sociais através do desenvolvimento psicossocial, da moral, da ética e da construção do cidadão que pretendemos formar.

*Aprender a conviver* propicia a construção do desenvolvimento de atitudes, opiniões, crenças, esperanças e representações necessárias à capacidade de iniciativa, de comunicação, além de permitir propostas de soluções e abertura para o

desenvolvimento de valores de qualidade e de produtividade. Nessa convivência, inclui-se a capacidade de realizar trabalhos diversificados, de tomar decisões, de trabalhar em equipe e de conviver com as diferenças locais e regionais.

*Aprender a fazer* estimula o desenvolvimento das habilidades necessárias à atividade profissional, cujas dimensões de prática científica (teóricas e técnicas) precisam ser adquiridas formalmente, ou por meio da vivência de estágio e prática profissional.

Atenta para ao objetivo de contribuir para o crescimento político-econômico e social brasileiro, partindo do pressuposto de que a educação constitui mola propulsora do conhecimento, do desenvolvimento e da melhoria da qualidade de vida, a Universidade Estácio de Sá concebeu a oferta do curso de Administração na modalidade a distância, no segundo semestre de 2009.

### **Concepção de ensino e aprendizagem na modalidade EAD**

Aprender e ensinar no universo educativo da EAD, constituído de atores humanos e recursos tecnológicos organizados em rede, nos quais é necessário aprender permanentemente em contínuas trocas de conhecimento, exige uma nova forma de educar que carece de novas estratégias para aprender e ensinar de forma cooperativa.

Compreendendo a aprendizagem como um processo eminentemente social, como um processo ativo e integral do sujeito na construção do conhecimento, no qual se destaca a influência da cultura e das relações sociais, o curso de Administração na modalidade EAD considera o aluno como sujeito de seu processo educativo. Sendo assim, busca estabelecer um fazer pedagógico comprometido com o processo de construção e reconstrução do conhecimento, unindo as dimensões social e afetiva ao relacionamento entre teoria e prática, através da contextualização dos saberes evocados neste curso.

O processo de aprender em rede inclui a contribuição ativa do aluno e ocorre no âmbito de uma situação interativa, na qual o professor atua como mediador e facilitador, provocando e estimulando novos descobrimentos, propondo estratégias em uma prática pedagógica que deve levar o aluno a produzir e refletir, com autonomia, experimentando e registrando o resultado de suas observações.

Paralelamente, o ensino visa associar a construção do conhecimento à crítica ao conhecimento produzido, num processo contínuo e articulado. Assim, ele é concebido como um processo de investigação do conhecimento, e não como um processo que se limita à transmissão de conteúdos; como uma prática voltada para a construção da progressiva autonomia do aluno na busca do domínio científico e profissional de um determinado campo do conhecimento.



O processo de ensino busca, em última instância, o desenvolvimento das capacidades cognitivas dos alunos e a sua preparação para a vida social e profissional. Ensinar é um processo intencional e sistemático, direcionado para o desenvolvimento de competências e habilidades dos alunos. Tem um caráter bilateral, já que combina a atividade do docente com a do discente.

O papel reservado ao professor no que tange ao processo de ensino é, sobretudo, o de orientar e não mais o de ser o único detentor do saber. Não lhe cabe somente saber as respostas para as perguntas dos alunos, mas também saber problematizar e estimular os alunos a fazerem o mesmo.

A modalidade EAD, de acordo com os princípios balizadores da Universidade Estácio de Sá, valoriza o professor orientador, instigador, aquele que vai levar os alunos ao trabalho cooperativo e colaborativo. O professor que potencializa o diálogo, a troca de conhecimentos, a produção coletiva dos seus discentes. Em última instância, o professor é tido como um profissional da aprendizagem, e não exclusivamente do ensino.

Em ambos, ensino e aprendizagem, pretende-se que as competências profissionais em formação sejam construídas processualmente, o que implica na adoção de métodos de ensino que envolva práticas de ação/reflexão/ação. Privilegia-se ainda a adoção de metodologias ativas, coerentes com os objetivos e os conteúdos de ensino e que considerem a experiência concreta do estudante como ponto de partida do trabalho pedagógico.

Busca-se então promover ações pedagógicas que articulem os saberes e as práticas, vinculando-os aos ideais da ética, da responsabilidade, da cidadania, da solidariedade e do espírito coletivo, e direcionando-as ao atendimento das necessidades da comunidade regional e local.

Para tal, valem-se professores e alunos de um modelo de concepção de curso no qual a disponibilização deste se dá por intermédio da convergência de meios de oferta de conteúdo e informação, com ênfase à exploração do conhecimento acadêmico-profissional que integre e convirja tais meios através de um ambiente virtual de aprendizagem especialmente concebido para promover a colaboração e a cooperação como vetores dos processos de ensino e aprendizagem.

O mesmo modelo ocorre nas etapas presenciais deste curso, quando o aluno está presente no polo de apoio presencial, onde a tutoria presencial se alinha aos mesmos princípios e concepções de ensino e de aprendizagem, estabelecendo uma capilaridade física ao atuar na formação de uma rede integradora.

### **Metodologia de ensino e de aprendizagem na modalidade EAD**

O desenvolvimento de uma metodologia para educação a distância que tenha como objetivo repensar o papel do professor e do aluno no processo de ensinar e aprender motivou um processo de reflexão sobre as experiências individuais de cada participante juntamente com a abordagem pedagógica, as quais conduzirão ao autodesenvolvimento, à aprendizagem colaborativa e à interação entre professor e alunos para a formação de sujeitos críticos, autônomos e cidadãos.

A partir dessa reflexão, a Universidade Estácio de Sá desenvolveu um modelo híbrido, proprietário, cuja metodologia para os processos de ensino e de aprendizagem se dá pela *convergência de meios na oferta de conteúdo* e pela *integração em rede através da interação entre aluno e professor*.

Essa metodologia toma como ponto focal o ambiente virtual de aprendizagem, já que este integra um conjunto de interfaces de conteúdos e interfaces de comunicação, encerrando um espaço de objetos técnicos e tecnológicos aliados às redes sociais ali constituídas, permitindo integrar conteúdo à comunicação entre atores durante os processos de ensino e de aprendizagem.

No que se refere à convergência de meios para a construção do conhecimento, concebeu-se um ambiente virtual de aprendizagem que integraliza i) *aulas teletransmitidas*, ii) *conteúdo on-line*; iii) *material de apoio para classes presenciais*, quando for o caso; e iv) *material didático*.

Além do aspecto de entrega de conteúdo, tanto o ambiente virtual de aprendizagem quanto o polo de apoio presencial foram concebidos como um espaço de comunicabilidade constante, inclusive como critério avaliativo, de modo a garantir a efetividade do aprendizado a partir dos desdobramentos estimulados na comunicação entre alunos e professores/tutores/coordenadores. Nesse sentido, busca-se desenvolver o espírito científico e a formação de sujeitos autônomos e cidadãos, tendo como propulsores desse movimento a interação, a cooperação e a colaboração entre os diversos atores, bem como a interatividade na construção e reconstrução do conhecimento.

Portanto, neste item do projeto, serão pormenorizados os princípios e seus desdobramentos da metodologia adotada neste curso, especialmente com o intuito de caracterizar a educação on-line para além das práticas exclusivamente auto instrucionais, afastando-se também da concepção de interação (virtual ou presencial) pautada apenas na formalização de tira-dúvidas, ou pela intervenção pedagógica no ambiente virtual de aprendizagem como uma ação restrita a organizar um repositório para arquivamento de textos, esquivando-se da necessária mediação integrada às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

### **Procedimentos metodológicos no ambiente virtual de aprendizagem**

Os ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), de maneira geral, possibilitam compartilhar informações e desenvolver o pensamento crítico e a capacidade de análise, síntese e avaliação, ao estimularem o aluno a buscar e gerir a informação, assim como colaborar com os pares. Essa dinâmica faz com que o estudante seja, ao mesmo tempo, consumidor e produtor de conhecimento, em um processo de aprendizagem que o estimula a desenvolver uma conduta que favoreça o trabalho individual e coletivo.

O AVA adotado pela Universidade Estácio de Sá disponibiliza canais de interatividade para serem utilizados efetivamente, favorecendo o processo de aprendizagem, da construção e reconstrução do conhecimento. A colaboração e a cooperação, palavras-chave nesta concepção de educação, são valorizadas no ambiente virtual por levarem ao aprofundamento do conteúdo, à reflexão, à avaliação de diversos pontos de vista, à aplicação de conceitos e à reconstrução do conhecimento.

O trabalho cooperativo, igualmente, está presente na troca e na busca por um objetivo comum para a construção do saber. Acontece por meio do compartilhamento de informações e de conhecimentos entre os atores do processo. Na aprendizagem colaborativa, estimula-se o trabalho em conjunto a fim de que se alcance um propósito em comum. A interação é encorajada visando principalmente ao estímulo ao conhecimento compartilhado; todos podem contribuir uns com os outros, desenvolvendo suas competências e habilidades.

O trabalho cooperativo, no qual todos efetivamente cooperam, colaboram e interagem, torna a aprendizagem significativa, pois com as trocas o conhecimento é construído em conjunto e, a partir daí, individualiza-se.

No ambiente virtual de aprendizagem, os meios de comunicação favorecem o trabalho cooperativo. Esse trabalho pode ser feito através das comunidades virtuais, dos chats, dos fóruns de discussão, de compartilhamento de arquivos on-line, da publicação compartilhada de resumos e rascunhos de alunos, por mensagem, entre outros mecanismos de comunicação.

Além disso, o AVA integra as interfaces relacionadas à publicação de conteúdo, através de tecnologias específicas para a hospedagem de aulas on-line, aulas teletransmitidas, biblioteca de apoio individualizada por disciplina e biblioteca virtual utilizada pela IES, dentre outras ferramentas para armazenamento, distribuição e construção de conteúdo.

### **Dinâmica de funcionamento do Campus Virtual**

De acordo com nosso modelo, resumidamente, o curso toma corpo, em cada um de seus componentes curriculares, a partir da publicação do conteúdo instrucional no

Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) para cada disciplina. Após a publicação, ocorrem a alocação de turmas e a alocação de docentes no AVA, por intermédio de integração deste ao Sistema de Informações Acadêmicas da instituição (SIA).

Em termos de administração acadêmica, o aluno presta vestibular e, após aprovação, inicia o processo de matrícula acadêmica no SIA. Após ter sua matrícula efetivada, o acesso ao ambiente logado (*Campus Virtual*) se efetiva, e é nesse ambiente que o aluno pode utilizar o sistema acadêmico e acessar o AVA.

## **MATERIAL DIDÁTICO**

O material didático adotado neste curso concretiza a metodologia de convergência de forma a facilitar a construção do conhecimento e garantir o desenvolvimento de habilidades e competências específicas. Para tal, o material didático deste curso foi concebido de forma a integrar um conjunto de mídias compatível com a concepção de educação deste curso e da modalidade EAD.

O processo de elaboração do design instrucional deste curso resultou no desenvolvimento de aulas teletransmitidas, livros customizados, textos on-line, hipertextos, vídeos, estudos de casos, jogos, animações, projetos e outras atividades relacionadas com a realidade do estudante. Todos os materiais educacionais e atividades propostas encontram-se baseados nas melhores práticas encontradas do mercado de trabalho dos alunos e no perfil do seu desenvolvimento.

### **Material Didático on-line**

Quanto ao conteúdo on-line, o aluno encontra, na sala de aula virtual, o desdobramento do conteúdo de forma interativa, com o uso de diversas ferramentas pedagógicas adequadas ao meio em que são veiculadas, especialmente pela utilização de objetos de aprendizagem, arquitetados juntamente com o hipertexto, de modo a permitir novas perspectivas de arquitetura da informação na integração entre os outros meios que disponibilizam o conteúdo das disciplinas constantes na grade curricular deste curso.

Todas as disciplinas deste curso possuem aulas interativas, construídas em base HTML com objetos de aprendizagem em flash e outras linguagens, de modo a garantir dialogicidade e interatividade na exploração do conteúdo programático.

A construção do material didático on-line integra a atuação do docente responsável pela produção dos textos originais (professor conteudista) junto à atuação dos demais atores do processo de elaboração das aulas: designers instrucionais, webdesigners, programadores, ilustradores, revisores; todos especializados na concepção técnica de produção de conteúdo on-line em ambientes virtuais de aprendizagem. O quadro

abaixo explicita o fluxo de produção do conteúdo on-line.

### **Fluxo de produção do conteúdo on-line**

No fluxo de produção do material on-line, há diversos pontos de checagem, denominados controle de qualidade, de modo a garantir vários eventos de pré-testagem da qualidade do material, tanto no que se refere ao conteúdo propriamente dito, quanto aos aspectos de usabilidade e navegabilidade.

### **Aulas teletransmitidas**

A produção das aulas teletransmitidas é feita de modo a integrar o conteúdo on-line e o material didático através da explanação do professor no momento da gravação nos estúdios de teletransmissão desta universidade. Assim, garante-se a possibilidade de entrega de conteúdo similar ao que ocorre na modalidade presencial, constituindo-se em um fio condutor na abordagem do conteúdo. Ao mesmo tempo, garante-se um processo de batimento para balizar a noção de tempo e progressão da disciplina, já que o aluno da modalidade EAD, devido à flexibilização de tempo e espaço inerente à modalidade, pode ter dificuldades em estabelecer um plano de controle e acompanhamento da progressão da disciplina, em termos cronológicos.

### **Fluxo de produção da aula teletransmitida**

O *professor da aula teletransmitida* é um docente de sólida formação acadêmica que promove uma corporalidade no processo de ensino mediante a transmissão (ao vivo ou gravada), a partir de estúdios de teletransmissão da Universidade Estácio de Sá.

Para poder desempenhar tal papel, o docente é treinado tecnicamente para poder adequar sua exposição aos recursos comuns a qualquer estúdio, como iluminação, vestimenta, jogo de câmeras, movimentação, quadro digital, sonorização etc. Além disso, adota-se a técnica de auto confrontação para que o docente possa avaliar seu desempenho e, concomitantemente, a equipe técnica do estúdio possa adequar os recursos ao professor. Após isso, há uma nova gravação, com pré-testagem por parte do coordenador de curso, para ajuste fino do processo.

Toda aula teletransmitida conta com recursos didáticos (quadro digital, realidade expandida, quadro multitoque etc.) e com recursos de interação síncrona para os eventos ao vivo, e sua publicação ocorre em tópico específico de conteúdo na sala de aula virtual.

O sinal da aula é recebido em tempo real pelos polos de apoio presencial e transmitido na sala de aula teletransmitida do polo, com presença de computador e conexão para as interações com o docente (no caso das aulas ao vivo).

Simultaneamente a transmissão se dá via web na sala de aula virtual, permitindo ao aluno que possa rever tais aulas quando queira, caso tenha disponibilidade de conexão. Caso não tenha, ainda conta com o laboratório de informática do polo de apoio presencial para poder assistir às aulas via internet.

## **CONCEPÇÃO CURRICULAR**

### **PRESSUPOSTOS E PRINCÍPIOS PEDAGÓGICOS**

A identidade institucional vem sendo construída ao longo da história e pode ser expressa nos pressupostos filosóficos, psicopedagógicos e didático-metodológicos que norteiam sua prática pedagógica.

O ser humano, visto como sujeito da educação está inserido num contexto sócio-econômico-cultural-político e histórico. Tem então uma dimensão ativa, criadora e renovadora. Na sua interação com os outros seres e com o meio, produz conhecimento. A IES entende que o conhecimento é o produto desta interação social e compreende que seu papel é trabalhar o conhecimento na perspectiva da sua produção e preservação, colocando-as a serviço da sociedade.

Dessa forma, a IES compreende a necessidade de promover a participação dos indivíduos como sujeitos da sociedade, da cultura e da história, priorizando a autonomia, a problematização e a conscientização.

Compreendendo a aprendizagem como um processo eminentemente social, como um processo ativo e integral do sujeito na construção do conhecimento, no qual se destaca a influência da cultura e das relações sociais, a IES considera o aluno como sujeito de seu processo educativo, buscando implementar um fazer pedagógico comprometido com o processo de construção e reconstrução do conhecimento, com as dimensões social e afetiva, com o relacionamento teoria e prática e com a contextualização dos saberes.

Em articulação com esses pressupostos, são considerados na organização dos cursos, os eixos estruturais aprender a aprender, aprender a fazer, aprender a viver, e aprender a ser.

Pretende-se que as competências profissionais em formação sejam construídas processualmente, o que implica na adoção de métodos de ensino que envolvam práticas de ação/reflexão/ação. Nesse sentido, a concepção curricular privilegia uma abordagem metodológica que traz para o lugar central da formação as práticas e a reflexão sobre elas.

Privilegia-se ainda a adoção de metodologias ativas, coerentes com os objetivos e os conteúdos de ensino e que considerem a experiência concreta do estudante como

ponto de partida do trabalho pedagógico.

Busca-se então promover ações pedagógicas que articulem os saberes e as práticas, vinculando-os aos ideais da ética, da responsabilidade, da cidadania, da solidariedade e do espírito coletivo, e direcionando-as ao atendimento das necessidades da comunidade regional e local.

O ensino tem sido entendido como um processo que visa associar a construção do conhecimento à crítica ao conhecimento produzido, num processo contínuo e articulado. Assim, ele é concebido como um processo de investigação do conhecimento, e não como um processo que se limita à transmissão de conteúdos; como uma prática voltada para a construção da progressiva autonomia do aluno na busca do domínio científico e profissional de um determinado campo do conhecimento.

O processo de ensino visa, em última instância, ao desenvolvimento das capacidades cognitivas dos alunos e à sua preparação para a vida social e profissional. Ensinar é um processo intencional e sistemático, direcionado para o desenvolvimento de competências e habilidades dos alunos. Tem um caráter bilateral, já que combina a atividade do professor com a do aluno.

A atuação do professor é vista como inseparável das condições sociais, culturais e emocionais dos alunos. Nesse sentido, ela busca referência na realidade dos alunos. O ensino, assim, é compreendido como uma prática concretamente situada, voltada para a aprendizagem de alunos determinados, com características socioculturais específicas.

A política da IES para o ensino de Graduação em Administração está orientada para o enfrentamento da realidade social, buscando disponibilizar oportunidades educacionais a uma parcela expressiva da população, independentemente da origem econômica, racial e cultural, oferecendo uma formação generalista, voltada para a aplicação dos conhecimentos aprendidos na resolução de problemas do cotidiano.

Nessa perspectiva, o curso de Graduação em Administração, orientado pelo seu projeto pedagógico, em consonância com as Diretrizes Curriculares Nacionais, pretende favorecer a formação de profissionais com uma visão ampla e crítica da realidade local e regional.

## **APRESENTAÇÃO DA ESTRUTURA**

O curso de Administração obedece às Diretrizes Curriculares Nacionais e está organizado de modo a oferecer ao aluno referenciais teórico-práticos que colaborem na aquisição de competências cognitivas, habilidades e atitudes e que promovam o seu pleno desenvolvimento como pessoa, o exercício da cidadania e a qualificação

para o trabalho.

O currículo, desenvolvido na perspectiva da educação continuada, é concebido como uma realidade dinâmica, flexível, propiciando a integração teoria e prática, o diálogo entre as diferentes ciências e saberes, e as atividades facilitadoras da construção de competências.

A organização do currículo obedece aos princípios de:

- a) flexibilização;
- b) interdisciplinaridade;
- c) ação-reflexão e
- d) contextualização

No que tange ao princípio de *flexibilização*, a estrutura curricular possibilita a ampliação dos horizontes do conhecimento e o desenvolvimento de uma visão crítica mais abrangente, pois permite ao aluno ir além de seu campo específico de atuação profissional, oferecendo condições de acesso a conhecimentos, habilidades e atitudes formativas em outras áreas profissionais.

A flexibilização do currículo se caracteriza tanto pela verticalidade, quanto pela horizontalidade. A flexibilização vertical prevê diferentes formas de organização do saber ao longo do período de formação.

A flexibilização curricular horizontal possibilita ao aluno o aproveitamento, para fins de integralização do curso, de várias atividades acadêmicas complementares. Essas atividades são importantes para a formação do aluno e constituem o pilar de apoio para diversidade, proporcionando o cenário no qual o aluno possa, de fato, ter à disposição as variadas alternativas de percurso curricular. Essa flexibilização é assegurada pela oferta de um conjunto de atividades acadêmicas articuladas que cria as condições para a realização de atividades como: seminários, congressos, colóquios, oficinas, encontros, festivais, palestras, exposições, cursos de curta duração, cursos on-line, dentre outras.

Essas atividades fazem parte da estrutura curricular do Curso e estão voltadas para a ampliação das experiências científicas, socioculturais e profissionais dos alunos. Elas propiciam uma melhor compreensão das relações existentes entre a prática social e o trabalho acadêmico, a integração teoria/prática, a integração Instituição/sociedade, orientando os alunos para a solução de problemas enfrentados na atuação profissional e no contexto local.

Outro princípio, o da *interdisciplinaridade*, propicia o diálogo entre os vários campos do conhecimento e a integração do conhecimento. Visa superar uma organização



curricular tradicional, que coloca as disciplinas como realidades estanques, fragmentadas, isoladas e dificulta a apropriação do conhecimento pelo aluno. A interdisciplinaridade, ao contrário, busca favorecer uma visão contextualizada e uma percepção sistêmica da realidade, permitindo uma compreensão mais abrangente do saber.

A interdisciplinaridade tem sua origem na necessidade de corrigir os desvios causados pela fragmentação disciplinar, resultante da compartimentação que marca a produção científica de caráter positivista. A integração entre as disciplinas do currículo propicia condições para a pesquisa e para a criação de modelos explicativos que efetivamente consigam captar a complexidade da realidade. Permite, também, a reorganização e a recomposição dos diferentes âmbitos do saber por meio do estabelecimento de intercâmbios cognitivos.

A interdisciplinaridade, dessa forma, permite integrar o saber, propiciando a compreensão da relevância e do significado dos problemas estudados, favorecendo, conseqüentemente, os processos de intervenção e busca de soluções. Expressa ainda, a necessidade de reconstruir o pensamento em novas bases, recuperando dimensões como a criatividade, a imaginação e a capacidade de lidar com a incerteza.

A interdisciplinaridade não significa uma justaposição de saberes, nem implica uma comunicação reduzida entre as disciplinas. Envolve a elaboração de um contexto mais geral, no qual as disciplinas em contato são modificadas, passando a depender claramente uma das outras. Promove, portanto, intercâmbios mútuos e recíprocos integrações entre as disciplinas.

As propostas de ensino baseadas na interdisciplinaridade têm um grande poder estruturador, pois as definições, os contextos e os procedimentos estudados pelos alunos passam a ser organizados em torno de unidades mais globais, que agregam estruturas de conceitos e metodologias compartilhadas por várias disciplinas, capacitando os alunos para enfrentar problemas que transcendem os limites de uma disciplina concreta e para detectar, analisar e solucionar novas questões. Além disso, a interdisciplinaridade favorece a realização de transferências das aprendizagens já adquiridas em outros contextos e contribui para ampliar a motivação para aprender.

Através da articulação entre os núcleos de conhecimento, é possível tratar de forma mais adequada às questões da interdisciplinaridade, integrando projetos e práticas pedagógicas em tal perspectiva. Torna-se possível, também, trabalhar a interface entre as diversas áreas que compõem o saber da Administração, contextualizando-as, através do conhecimento fornecido pelas disciplinas isoladamente, bem como relacionando este conhecimento específico de cada disciplina às das demais disciplinas. Neste aspecto, destacamos, ainda, o papel que a Empresa Jr., pela sua composição estrutural, integrada por diversos cursos de graduação da área social, é

mais uma forma de exercício da interdisciplinaridade, da transdisciplinaridade e do empreendedorismo, propiciando aos alunos a troca de conhecimentos e experiências sob o enfoque dos diferentes cursos que a compõe.

A *ação-reflexão-ação* é um princípio norteador do processo ensino-aprendizagem neste curso, que se concretiza através da realização das atividades estruturadas pelos alunos. Essas atividades se constituem como componente curricular obrigatório vinculado às disciplinas da matriz curricular.

Embasadas no Art. 2º, item II da Resolução CNE/CES nº 3, de 2 de julho de 2007, as atividades estruturadas implicam a construção de conhecimento, com autonomia, a partir do trabalho discente. A concepção dessas atividades deve privilegiar a articulação entre a teoria e a prática, a reflexão crítica e o processo de autoaprendizagem. Para atender a esse propósito, o ensino deve ser centrado na aprendizagem, tendo o professor como mediador entre o conhecimento acumulado e os interesses e necessidades do aluno.

O currículo deste curso foi concebido também como um conjunto integrado e articulado de situações organizadas de modo a promover aprendizagens significativas, e seus conteúdos são apenas um dos meios para o desenvolvimento de competências que ampliem a formação dos alunos e sua interação com a realidade, de forma crítica e dinâmica.

No ensino por competências o conhecimento é trabalhado de forma Inter transdisciplinar, contextualizado, privilegiando a construção de conceitos e a criação do sentido, visando mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações.

Os professores das disciplinas que oferecem tais atividades devem estimular e incentivar seus alunos a refletirem, seja na ação, sobre a ação ou na reflexão sobre a ação. Esta última (a reflexão sobre a ação) é que determina a construção do saber, que pode ser considerada uma consequência das reflexões intencionais efetuadas. A realização dessas atividades deve proporcionar aos alunos a curiosidade, a discussão e o interesse pela busca de novas ideias e conceitos. As atividades estruturadas possibilitam aos alunos a observação e a reflexão sobre a aplicação dos conhecimentos estudados em diferentes contextos da realidade.

Para tanto, essas atividades foram estruturadas em projetos, bem como por resolução de problemas, além de pesquisas. Privilegiam análises, sínteses, inferências, generalizações, analogias, associações e transferências. As tarefas propostas constituem desafios que incitem os alunos a mobilizar seus conhecimentos, habilidades e valores.

As Atividades Estruturadas atendem também ao paradigma da complexidade, propondo um ensino fundamentado em múltiplas visões que proporcionem aos alunos aprendizagens que desenvolvam a visão crítica, criativa e transformadora.

Com as atividades estruturadas, reforça-se a percepção do aluno como sujeito ativo, reflexivo, criativo, inovador, empreendedor, que tenha autonomia nos estudos. Dessa forma, a aprendizagem se dará como resultado do aprendizado ativo, com base na própria prática do sujeito e nas sucessivas mudanças provocadas pela informação gradativamente assimilada.

Desse modo, a metodologia de ação das atividades estruturadas visa trazer uma mudança no processo de aprendizagem, integrando sociedade, educação e trabalho, com o planejamento de atividades que surgem das situações do próprio cotidiano social do aluno e do trabalho profissional, envolvendo participação individual e em grupo, convivência com a diversidade de opiniões, oportunidade de autonomia de estudos e o acesso a diferentes modos de aprender, especialmente, de aprender a aprender.

A *contextualização* envolve o estabelecimento de uma relação de reciprocidade entre o aluno e o objeto de conhecimento, favorecendo uma aprendizagem significativa, uma vez que está baseada nos diferentes âmbitos e dimensões da vida pessoal, social e cultural dos alunos.

A contextualização refere-se à busca de adequação do currículo às características dos alunos e do ambiente socioeconômico e cultural, permitindo relacionar as atividades curriculares com o cotidiano dos alunos e com o contexto social. Assim, para atender a esse princípio, busca-se adequar à realidade local e regional o processo ensino-aprendizagem, articulando as diferentes ações curriculares às características, demandas e às necessidades de cada contexto.

Busca-se, ainda, desenvolver estratégias para articular o processo de ensino à realidade dos alunos, propiciando uma aprendizagem referida aos diferentes âmbitos e dimensões da vida pessoal, social e cultural dos discentes. Nessa perspectiva, as práticas curriculares implementadas na Instituição estão pautadas no conhecimento das características dos alunos, buscando respeitar sua personalidade e sua identidade.

O princípio da contextualização permite pensar o currículo de forma abrangente, com uma ampla rede de significações, e não apenas como um lugar de transmissão e reprodução do saber. A contextualização envolve o estabelecimento de uma relação de reciprocidade entre o aluno e o objeto de conhecimento, favorecendo uma aprendizagem significativa, uma vez que está baseada nos diferentes âmbitos e dimensões da vida pessoal, social e cultural dos alunos.

Em obediência ao princípio da contextualização curricular, a Instituição optou

também pela ampliação das ações educativas a distância, compreendendo a EAD como uma modalidade educativa que permite eliminar barreiras e atender níveis, ritmos e estilos de aprendizagem diferenciados, garantindo uma maior adaptação às características psicopedagógicas dos alunos e favorecendo uma aprendizagem mais significativa.

O currículo do Curso de Administração está em consonância com as Diretrizes Curriculares Nacionais, bem como com o universo mercadológico onde o Administrador deve ser sujeito das transformações sócio-político-econômicas demandadas pela sociedade. Assim sendo, os conteúdos das disciplinas contemplam temas transversais do cotidiano do perfil deste profissional e das organizações, desenvolvendo competências que o capacite a uma visão holística da realidade global e regional, propiciando ao egresso favorecer a inserção produtiva de indivíduos e organizações num mundo cujas fronteiras tornam-se voláteis e baseado em relacionamentos complexos, em virtude de uma forte competitividade que impõe revisões constantes dos modelos organizacionais vigentes.

Para tal, a matriz curricular apresenta disciplinas de formação básica, complementar e específica do Administrador, distribuídas ao longo de oito períodos, da mesma forma que as atividades acadêmicas complementares são oferecidas aos discentes, propiciando a integração entre teoria e prática necessária a formação deste profissional requerido pelas organizações.

Ainda sobre a interdisciplinaridade, a mesma está garantida na Matriz Curricular através do diálogo constante entre as diferentes disciplinas que a compõe, demarcada por uma metodologia de ensino onde o discente é levado a refletir e a propor soluções sobre situações do universo organizacional, apresentadas através de estudos de casos, pesquisas em organizações e debates sobre temas propostos pelos docentes. Desta forma, pretende-se o desenvolvimento das competências profissionais previstas para o Curso, desenvolvendo um profissional com a capacidade de associar e integrar os conhecimentos de forma empreendedora, ética, planejada e com o domínio de uma linguagem clara e coerente com o processo da comunicação empresarial.

De acordo com a Resolução Nº 4, de 13 de julho de 2005 do CNE/CES, a organização curricular dos cursos de Administração se estrutura em quatro campos interligados de formação, que congregam em seu bojo, os conteúdos do curso, estratificados em:

I - Conteúdos de Formação Básica

II - Conteúdos de Formação Profissional

III - Conteúdos de Estudos Quantitativos e suas Tecnologias

IV - Conteúdos de Formação Complementar

## **ATIVIDADES ACADÊMICAS COMPLEMENTARES**

São consideradas atividades acadêmicas complementares: seminários, congressos, oficinas, festivais, palestras, exposições, cursos de curta duração, iniciação científica, cursos *on-line*, vivência profissional complementar, atividades de extensão, dentre outras.

Dessa forma, estas atividades buscam propiciar aos alunos: o incentivo à pesquisa e iniciação científica, através da inclusão de atividades do tipo: participação e apresentação de seminários, congressos, palestras e *workshops*; a integração teoria e prática, por meio da oferta de oficinas práticas e outras atividades práticas, realizadas sob a orientação de professores ou profissionais, em projetos realizados na Instituição ou externamente; a ampliação do universo cultural e artístico, mediante a realização de visitas a exposições, filmes, vídeos e festivais; o aperfeiçoamento acadêmico, propiciado pela realização de cursos que visam: ampliar o conhecimento geral, facilitar a atuação do aluno na profissão e/ou no mercado de trabalho, aprofundar o conhecimento referente à área de graduação do aluno; as experiências de monitoria; o contato com a realidade social, viabilizado pela participação nas atividades de extensão; o desenvolvimento da responsabilidade ambiental, propiciada pela presença em campanhas e visitas, que têm este tema como eixo de estudo; a preparação para o mundo do trabalho, através de uma variedade de atividades complementares voltadas para a prática profissional (apresentação de produtos ou serviços de empresas, projetos de treinamento profissional e vivência profissional), que visam desenvolver competências como: empreendedorismo, iniciativa, liderança e habilidades para gerenciar mudanças; o desenvolvimento da responsabilidade e do compromisso social, por meio da participação em trabalhos voluntários, projetos comunitários e campanhas sociais, elaboradas e desenvolvidas pela IES ou por outras instituições sociais.

Assim, as atividades complementares previstas pelo Curso viabilizam a integração ensino, pesquisa e extensão e o desenvolvimento de ações de responsabilidade social, proporcionando aos alunos a vivência de situações que contribuem para o crescimento dos alunos como cidadãos e profissionais.

## **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é um componente curricular obrigatório para que o aluno conclua o curso e se torne bacharel em Administração. Podendo ser desenvolvido na modalidade de monografia, artigo científico, plano de negócios, estudo de caso e projeto de iniciação científica. Tem regulamentação própria

aprovada pelo Colegiado do Curso.

O processo de construção do TCC tem início na disciplina Metodologia Científica, onde os alunos são orientados para os requisitos necessários à elaboração de um trabalho acadêmico-científico. As normas para a disciplina TCC constarão em Regulamento Específico e/ ou no material didático indicado.

O Vínculo Estágio e TCC - Os cursos de graduação em nível de educação superior incluem disciplinas práticas chamadas comumente de Estágio Curricular Supervisionado ou, também, de Estágio. Embora opcional pelas diretrizes, o Curso de Administração apresenta em sua matriz curricular este componente prático, que tem como objetivo exercitar a aplicação da teoria aprendida na academia, através da aplicação prática no mercado de trabalho, minimizando, assim, o distanciamento entre o mundo real e o mundo acadêmico, integrando o aprendizado temático e a aplicação para a solução de problemas no mundo real.

O Estágio não é apenas uma experiência prática vivenciada pelos estudantes, mas também consiste na oportunidade de refletir, sistematizar e testar conhecimentos teóricos e instrumentais aprendidos no curso superior. Esse teste está relacionado diretamente ao conjunto de competências, habilidades e conhecimentos que permitam resolver problemas encontrados no dia a dia das organizações. Assim, como se percebe, a aproximação entre a teoria e a prática deve ocorrer em função de meios científicos que tragam resultados satisfatórios para solução de problemas empíricos, de acordo com as especificidades de cada empresa e do todo organizacional.

A disciplina faz parte da interdisciplinaridade vertical criada entre Metodologia da Pesquisa, Estágio e TCC, registrada no Projeto Pedagógico do Curso de Administração.

O conteúdo será desenvolvido dentro de uma abordagem prática, acompanhamento e direcionamento tutorial para elaboração de relatórios de atividades desenvolvidas nos estágios supervisionados ou atividades correlatas, constantes do Manual e Regulamento do Estágio e do TCC.

O TCC poderá ser originado em atividades de prática profissional, desenvolvidos no Estágio, na Empresa Júnior e em Projetos de Iniciação Científica, desde que se caracterize essa prática.

A modelagem do TCC será escolhida pelo aluno, podendo optar entre a Monografia, o Artigo e o Relatório de Estudo de Caso.

As duas aulas iniciais da disciplina serão expositivas presenciais, com posicionamento dialógico, a fim de informar sobre os tipos de TCC e suas etapas, a partir de modelos desses tipos.

## **ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO/ PRÁTICA PROFISSIONAL**

A implantação do Estágio abrange um conjunto de ações que permitam capacitar o aluno, relacionar e integrar teoria e prática às atividades de experiência acadêmico-profissional, como forma de complementar a formação do estudante, por meio de conhecimentos, habilidades e das atividades de campo.

O Estágio se realiza, também, para a formação da competência de construção do conhecimento, para o trabalho de finalização do Curso de Administração o TCC, através da elaboração inicial do projeto, tendo como elemento norteador o relatório de observação de uma organização, visando a reconhecer uma situação problemática, vivenciada pelo aluno.

Desta forma, a disciplina de Estágio deve incorporar caráter teórico e prático, necessitando relacionar base teórica da academia com o campo, na área profissional e prática, orientados pelo docente. O conteúdo será desenvolvido dentro de uma abordagem prática, acompanhamento e direcionamento tutorial para elaboração de relatórios de atividades desenvolvidas nos estágios supervisionados ou atividades correlatas constantes do regulamento do Estágio e do TCC.

O Estágio Supervisionado deve ser a expressão da leitura aprofundada, do entendimento dos problemas e influências da dimensão econômica, política, social e tecnológica observada no meio organizacional. Esta concepção inclui a integração da teoria e prática através da cientificidade, que deve ocorrer na disciplina Estágio Supervisionado, através do Relatório de Observação Organizacional, para a construção do projeto relacionado ao conteúdo de TCC.

O Vínculo Estágio e TCC - Os cursos de graduação em nível de educação superior incluem disciplinas práticas chamadas comumente de Estágio Curricular Supervisionado ou, também, de Estágio. Embora opcional pelas diretrizes curriculares, os cursos de Administração via de regra apresentam em sua matriz curricular este componente prático, que tem como objetivo exercitar a aplicação da teoria aprendida na academia, através da aplicação prática no mercado de trabalho, minimizando, assim, o distanciamento entre o mundo real e o mundo acadêmico, integrando o aprendizado temático e a aplicação para a solução de problemas no mundo real.

O Estágio não é apenas uma experiência prática vivenciada pelos estudantes, mas também consiste na oportunidade de refletir, sistematizar e testar conhecimentos teóricos e instrumentais aprendidos no curso superior. Esta testagem está relacionada diretamente ao conjunto de habilidades e conhecimentos que permitam resolver

problemas encontrados no dia a dia das organizações. Assim, como se percebe, a aproximação entre a teoria e a prática deve ocorrer em função de meios científicos que tragam resultados satisfatórios para a solução de problemas empíricos, de acordo com as especificidades de cada empresa e do todo organizacional. A disciplina faz parte da interdisciplinaridade vertical criada entre Metodologia Científica, Estágio Supervisionado e Trabalho de Conclusão de Curso, no Projeto Pedagógico do Curso de Administração. O TCC poderá ser originado em atividades de prática profissional, desenvolvidos no Estágio, na Empresa Júnior, Laboratório de Prática Contábil e em Projetos de Iniciação Científica, desde que se caracterize essa prática.

O Estágio Supervisionado do Curso de Administração da IES é concebido como conteúdo curricular implementador do perfil do egresso e envolve um conjunto de ações que se desenvolvem ao longo do curso, relacionadas às atividades de campo, às visitas técnicas e às atividades acadêmicas complementares, consagrando a experiência acadêmico-profissional ao longo da trajetória do aluno. A Matriz Curricular do Curso contempla, também, a disciplina de Estágio, composta de 300 horas.

## **PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM**

### **Avaliação**

A avaliação da aprendizagem tem como princípio o desenvolvimento de competências, da capacidade de construir conhecimentos técnicos, tecnológicos e gerenciais, a partir das necessidades observadas na prática social e profissional. Utilizando-se de critérios claramente explicitados, são avaliados os conhecimentos e o modo como os alunos fazem uso deles. Isso permite, quando necessário, uma reorientação no processo de formação dos alunos, com atividades de apoio, de forma a permitir o suprimento de suas dificuldades.

Compreende-se a avaliação como uma atividade que fornece informações e questões para que se possa refletir sobre o melhor caminho a ser construído durante a formação do profissional, tentando resgatar o potencial de cada um dos alunos. A avaliação é vista como um processo indispensável para o replanejamento das ações educativas.

Ela não ocupa um espaço único e específico, com o propósito de avaliar o que o aluno produziu, mas faz parte de um processo contínuo e permanente, permitindo avanços sem ferir as normas pré-estabelecidas institucionalmente, quanto ao momento e



formas de registrar os resultados obtidos pelos alunos.

### **Avaliação formativa**

A avaliação formativa e continuada consiste em uma prática educativa contextualizada, flexível, interativa, presente ao longo do curso, de maneira contínua e dialógica. Nesse sentido, avalia-se o conteúdo e sua forma de exposição, profundidade, tratamento e desdobramento, a partir de indicadores relacionados à concepção das tarefas/atividades/simulações solicitadas ao aluno e à experiência na ação colaborativa, sempre tendo por norte a autonomia e a cooperação como princípios básicos da educação.

Como o ato de avaliar não se limita a testar, medir e quantificar, a avaliação formativa será realizada ao longo do processo, observado o desempenho revelado pelos alunos nas diferentes ações solicitadas, e tal percepção é compreendida como parte do processo de aprendizagem. Dessa forma, para se estabelecer um diagnóstico acerca da formação do discente, serão observados os trabalhos a serem desenvolvidos na sala de aula virtual, envolvendo chats, fóruns, atividades, leituras e exercícios sob a orientação dos professores on-line, que registram e acompanham as atividades realizadas pelos alunos, individualmente ou em grupo, a fim de melhor planejar suas ações e promover estratégias de intervenções pedagógicas diferentes.

O desempenho e o progresso do aluno são acompanhados continuamente pelo professor on-line, pelo tutor presencial, pelo coordenador do curso e pela supervisão pedagógica da Universidade Estácio de Sá. Tal diagnóstico permite rever a abordagem dos conteúdos, a seleção do material didático, a composição/concepção da avaliação somativa e, inclusive, a necessidade de ampliar o programa de reforço acadêmico.

Outro aspecto relevante é o princípio da auto avaliação como instrumento que favorece o exercício de análise crítica, de percepção do crescimento do aluno, permitindo a aquisição de uma autonomia intelectual e uma visão real de sua própria formação.

Nesse sentido, foram desenvolvidas diversas atividades entremeadas ao conteúdo on-line para verificação da aprendizagem, de forma a permitir ao aluno verificar seu desempenho acadêmico nas temáticas abordadas no conteúdo. Todas as atividades/exercícios possuem opção de gabarito. Em outras palavras, o aluno é estimulado a verificar sua aprendizagem e, ao final de cada atividade, tem à disposição a possibilidade de verificar o padrão de resposta esperado e os comentários

do professor conteudista, responsável pela proposta de verificação de conteúdo.

### **Avaliação Somativa**

As avaliações somativas são realizadas de forma presencial e a distância, de acordo com os termos legais e com os critérios da Universidade Estácio de Sá.

As avaliações presenciais compreendem 80% da pontuação total de cada avaliação, e são compostas por questões dissertativas e objetivas de múltipla escolha (resposta única). As questões dissertativas correspondem a 50% da nota total na avaliação, privilegiando o desenvolvimento de competências e da capacidade de construir conhecimentos teóricos, técnicos e aplicados, demonstrados por produção textual ou por discursivização/justificativa de processos, cálculos e procedimentos que estão sendo verificados. Essas avaliações são corrigidas pelos professores on-line das referidas disciplinas da estrutura curricular.

A prova é feita presencialmente, aplicada por professor pertencente ao corpo social do polo de apoio presencial, nos laboratórios de informática. Dessa maneira, cada aluno pode agendar previamente a data, hora e local que deseja realizar sua avaliação, garantindo-se assim a possibilidade de abranger todo o corpo discente de maneira individualizada e prática.

As avaliações a distância podem compreender até 20% da pontuação total de cada avaliação, e caracterizam-se pela produção textual de trabalhos acadêmicos solicitados e/ou os fóruns temáticos de discussão do conteúdo, nos quais o aluno deverá produzir textos de acordo com a dinâmica da discussão temática. Nesse caso, os critérios de aceitação da produção textual do aluno no fórum de discussão baseiam-se em três vertentes: a) produção original; b) comentários originais à produção de um colega; c) expansão da temática solicitada através da produção de textos originais que desdobram, complementam ou trazem novas informações à discussão, de acordo com os critérios definidos no título do tópico do fórum temático.

A partir do momento em que o aluno conclui sua avaliação, o sistema gera automaticamente uma transferência de dados para o SIA, no qual cada docente, de cada turma, possui um perfil de usuário-gestor. Dessa maneira, o professor tem acesso à avaliação dos alunos de sua turma, pode gerar estatísticas de aproveitamento por questão e por turma, fornecendo assim forte subsídio para adequar/aperfeiçoar o banco de questões de sua disciplina.

O desempenho dos alunos nas diferentes atividades desenvolvidas será consolidado em notas, de forma a atender o estabelecido no Regimento Interno da Universidade Estácio de Sá, de acordo com as normas descritas a seguir.

O aluno será avaliado, oficialmente, em três etapas, AV1, AV2 e AV3, sendo a cada uma delas atribuído grau de 0,0 a 10,0 pontos. Os trabalhos acadêmicos, quando previstos nos planos de ensino, podem valer até 2 pontos na composição das notas de AV1 e AV2, como mencionado anteriormente. Na AV3 não há previsão de avaliação somativa a distância. Para aprovação nas disciplinas o aluno deverá atender às três condições a seguir:

1 Atingir média aritmética igual ou superior a 6,0, sendo consideradas apenas as duas maiores notas obtidas dentre as três etapas de avaliação AV1, AV2 e AV3. A média aritmética obtida será o grau final do aluno;

2 Obter notas iguais ou superiores a 4,0 em, pelo menos, duas das três avaliações, como requisito obrigatório para desencadear o cálculo da média];

3 Presença em, no mínimo, 75% das atividades na sala de aula virtual.

A frequência dos alunos nas disciplinas do curso será controlada por intermédio do registro da realização de atividades específicas para esta finalidade, gerado através do sistema que gerencia a participação do aluno no que se refere à frequência, ficando estabelecido que a frequência do aluno deverá ser comprovada pela realização de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) dessas atividades específicas.

### **Sistema de elaboração de avaliação**

A Universidade Estácio de Sá desenvolveu um sistema de avaliação, integrado ao Sistema de Informações Acadêmicas (SIA), que possibilita a geração de provas categorizadas em níveis de complexidade distintos, de acordo com as competências previstas no Plano de Ensino de cada disciplina, sob a gestão do corpo docente correlato.

Cada disciplina, de cada curso, possui um banco de itens de teste, elaborado pelo corpo docente da área, de modo a permitir um nivelamento da complexidade das aferições, bem como retroalimentar o banco. Esta diretoria trabalha com a proporção mínima de 30 questões por objetivo operacional a ser mensurado, de acordo com o plano de aula, sendo que, para cada objetivo, uma questão integrará a avaliação do aluno.

Para orientar o docente na elaboração de avaliações, a Universidade Estácio de Sá possui uma equipe exclusivamente voltada para treinamento na confecção de itens de teste e também para orientar o corpo docente e coordenação de curso no que se refere às práticas de avaliação somativa sob a modalidade a distância.

As avaliações presenciais, portanto, possuem questões dissertativas e objetivas de múltipla escolha geradas randomicamente pelo sistema, garantindo-se, assim, que o total sigilo seja mantido, visto que para cada aluno será gerada uma prova com um

conjunto de questões diferenciadas das demais provas aplicadas aos outros alunos, ainda que da mesma disciplina e realizando a avaliação no mesmo horário/local, em virtude do sistema de banco de questões.

Tal sistema permite, inclusive, o uso de imagens, filmes, gráficos, áudio etc. no enunciado de cada questão, assegurando ao corpo docente a possibilidade de trazer à confecção da prova diversos elementos audiovisuais que normalmente não poderiam ser usados na elaboração de provas presenciais.

## **ATIVIDADES DE EXTENSÃO**

### **Extensão**

A extensão compreende o inter-relacionamento entre a IES e Comunidade na esfera de produção de conhecimento, de forma que ambas devam ser entendidas como beneficiárias da prática da Extensão Universitária, na medida em que, através das ações de produção e sistematização de conhecimento, faculta:

- À Instituição, o desenvolvimento do trabalho comunitário e a redefinição de seus valores próprios, programas, cursos e projetos a partir da vivência do real;
- Ao aluno, a formação acadêmica ampliada, rompendo-se com o mero tecnicismo e a reprodução do conhecimento, através da possibilidade concreta de vivenciar e praticar a teoria apreendida em sala de aula e debater os limites e possibilidades reais dessa mesma teoria; e,
- Comunidade, a possibilidade do desenvolvimento de suas potencialidades a partir da compreensão do conhecimento universitário, principalmente, no que se refere a se constituir em sujeito histórico auto-determinado e no exercício de sua cidadania.

E ainda deve:

- Cumprir com seu papel social de desenvolvimento regional e urbano;
- Integrar a comunidade local com a Instituição;
- Criar as condições necessárias para que o acadêmico se torne apto a ingressar no mercado de trabalho, através de cursos de capacitação, qualificação e atualização de conhecimentos;
- Otimizar as relações de intercâmbio entre a IES e a sociedade, de modo geral, e

também entre as empresas, quanto aos objetivos institucionais;

- Ampliar as oportunidades para que pessoas e instituições se utilizem, da melhor maneira possível, dos conhecimentos teóricos e práticos disponíveis na instituição para a realização de suas atividades profissionais, culturais, artísticas e esportivas;
- Servir como um dos instrumentos de avaliação das contribuições no auxílio ao desenvolvimento da comunidade acadêmica e da comunidade regional;
- Facilitar a articulação entre ensino e pesquisa com as necessidades de cada curso, com as necessidades dos alunos, da sociedade onde está inserida e do mercado de trabalho.

São oferecidas atividades de natureza Interdisciplinar, com o objetivo de integrar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, proporcionando a correlação e a integração dos temas tratados, aprimorando a capacidade analítica e a apresentação de alternativas para a solução de problemas no campo da Administração.

## **PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA**

### **Pesquisa**

O Projeto de Iniciação Científica (PIC) objetiva o desenvolvimento de atividades científicas de estudantes matriculados no Curso de Graduação de Administração, pretendendo contribuir para a formação de recursos humanos para a pesquisa ao estimular nos estudantes o conhecimento do método científico e a aprendizagem de técnicas e métodos de pesquisa.

As atividades de iniciação à pesquisa dos alunos estão inseridas nas linhas de investigação definidas pela IES, em consonância com o Projeto Pedagógico do Curso.

## **ATENDIMENTO AO ALUNO**

### **Atendimento ao aluno**

A concepção do atendimento ao aluno prevê 4 (quatro) vertentes: a) atendimento voltado para os processos de ensino e de aprendizagem; b) atendimento voltado para a administração acadêmica; c) apoio psicopedagógico; d) atendimento para alunos com necessidades especiais.

Neste momento, para fins explicativos, será descrito como o atendimento ao aluno foi concebido e quais são seus participantes diretos e indiretos. Quanto aos detalhes técnicos das tecnologias de informação e comunicação, estes serão discutidos no item *Sistemas de Comunicação*.

### **Atendimento voltado para os processos de ensino e aprendizagem (modelo de tutoria)**

O corpo docente que atua nos cursos de graduação na modalidade a distância da Universidade Estácio de Sá é especialmente capacitado, a partir de programas específicos, para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem e nos polos de apoio presencial, bem como está habilitado a trabalhar em uma metodologia concebida para estimular os alunos a uma participação cooperativa e colaborativa.

A particularidade da metodologia adotada pela Universidade Estácio de Sá preconiza fortemente o direcionamento do corpo docente, sob a supervisão do coordenador do curso, de forma a que todos os papéis exercidos pelo professor sejam orientados para excelência. Ainda, há o objetivo primordial, em consonância com o projeto pedagógico da instituição, de se valorizar o docente para que o padrão de qualidade do curso em questão seja respeitado, com vistas a criar uma identidade uníssona no planejamento pedagógico e na atuação docente.

Concebeu-se, portanto, um modelo de tutoria (presencial e a distância) como uma etapa fundamental no acompanhamento e orientação dos alunos durante seu processo de aprendizagem, dentro de uma abordagem na qual o aprendiz é o agente do processo de construção do conhecimento. Esse trabalho deve potencializar o diálogo, a troca de saberes, a produção individual e coletiva dos discentes, bem como estimular uma interação cooperativa e colaborativa entre todos os envolvidos neste processo educativo.

### **Mediação/facilitação acadêmica do tutor a distância**

O professor on-line (tutor a distância) é um docente com formação acadêmica compatível com o plano de ensino da disciplina ao qual está vinculado e que possui domínio das técnicas indicadas para o desenvolvimento da ação docente nesta modalidade de ensino.

Em termos práticos, é responsável pela condução didática da(s) disciplina(s). Nesse sentido, é o agente indispensável na rede de comunicação que vincula os alunos ao curso e à instituição de ensino, pois possibilita a retroalimentação acadêmica e pedagógica do processo educativo, com vistas a desenvolver no corpo discente a autonomia, através do desdobramento do conteúdo e da mediação pedagógica entre o

conhecimento teórico, sua aplicação prática e as particularidades desse conhecimento na formação acadêmico-profissional no aluno.

Suas principais tarefas são a de mediar, facilitar, encaminhar e gerenciar o processo de aprendizagem, acompanhando as atividades do aluno no ambiente web, procurando sempre orientá-lo quanto ao desenvolvimento de estratégias de estudo autônomo, de estudo cooperativo e colaborativo e à melhoria do processo ensino-aprendizagem, sobretudo a partir dos conteúdos e experiências apresentados.

Em termos de mediação, portanto, tem o professor on-line o fórum de discussão como principal interface na (re)construção do conhecimento, já que se trata de um espaço concebido para promover questionamentos e provocações entre os alunos, sempre sob a égide da cooperação e da colaboração em prol da aprendizagem. Nesse sentido, portanto, a mediação no fórum é concebida a partir de questionamentos temáticos, com regras de participação, sob um viés de transversalidade em relação ao conteúdo das aulas. O professor on-line, nesse diapasão, comenta, retifica, ratifica e sugere novos desdobramentos ao(s) questionamento(s) temático(s) a partir da postagem dos alunos. A participação dos alunos nos fóruns temáticos compõe parte da nota das avaliações somativas.

Vale apontar também que, no fórum de discussão de cada turma, o professor on-line atua no sentido de valorizar o conhecimento e a experiência do discente, estabelecendo assim uma postura de mediação também voltada para o respeito às individualidades de cada aluno, bem como para desenvolver as limitações e reconhecer as particularidades regionais.

Não obstante a ferramenta *fórum de discussão*, a mediação também ocorre em outras três ferramentas: o *chat*, as *anotações* e o *Trabalhos a concluir*.

Nas interações via chat, tem-se o agendamento por grupo de alunos de cada turma, no início do período letivo e nas vésperas das avaliações, com o objetivo de disponibilizar aos alunos um momento de conversação/discussão sobre o conteúdo da disciplina.

Por se tratar de uma ferramenta síncrona, as possibilidades de aprofundamento acadêmico são muito restritas se comparadas a ferramentas assíncronas, como o fórum de discussão. Por isso, o uso do chat é concebido exclusivamente, em termos de atividade acadêmica, para breves intervenções do professor a partir da interação aluno-aluno, aluno-grupo, aluno-professor.

Na ferramenta *Anotações*, por sua vez, o professor on-line atua a partir da observação dos registros produzidos pelos alunos relativos ao conteúdo das aulas, sejam esses registros criados por solicitação do professor em uma determinada atividade, seja por uso autônomo do aluno ao usar tal ferramenta como auxiliar no processo de

aprendizagem. A ferramenta permite comentários do professor aos registros do aluno, bem como permite a disponibilização pública de tais registros para todos os alunos da turma, estimulando, nesse caso, um emprego cooperativo da ferramenta.

Finalmente, temos a ferramenta *Trabalhos a concluir*, uma interface do AVA com o intuito de cadastrar atividades acadêmicas[8] cuja produção constará da composição de nota do aluno para uma determinada etapa da avaliação. Sua dinâmica gira em torno da disponibilização da tarefa por parte do professor, e consequente postagem do trabalho por parte do aluno. Em termos de interação, a ferramenta disponibiliza espaço para comentários do professor sobre a produção do aluno, permitindo assim um *feedback* interno, dentro da ferramenta, inclusive no caso de rejeição de trabalho, atribuindo-se assim um caráter de mediação individualizada à produção de conhecimento do aluno.

Em termos de facilitação, o atendimento do professor on-line se dá preferencialmente em 4 (quatro) canais: a) tópicos de integração e tira-dúvidas no fórum de discussão; b) central de mensagem; c) chat individual; d) newsletter.

Quanto ao primeiro canal, o fórum de discussão possui um tópico específico para *ambientação*, integrado ao programa de familiarização com a metodologia. Trata-se de um canal de interação com a finalidade de integrar a turma (apresentação pessoal, informações pessoais etc.). Além deste, também há um tópico específico para dúvidas gerais (tira-dúvidas) sobre a metodologia e sobre a navegação no ambiente. A atuação do professor on-line nesses tópicos é a de facilitar a integração entre os alunos da turma e também a de multiplicar as práticas de uso do AVA para o corpo discente.

Quanto à *central de mensagem*, trata-se de um correio eletrônico interno, exclusivo ao AVA, com a finalidade de estabelecer comunicação direta entre aluno-professor, aluno-aluno, professor-coordenador, aluno-coordenador. Em virtude de ser um canal de comunicação direto, individual, ele é tratado, em termos de comunicação, como uma ferramenta de atendimento administrativo, e não de conteúdo. A orientação dos professores é a de usar tal ferramenta como um canal facilitador para atendimento ou encaminhamento de questões relacionadas à administração acadêmica (como acerto de nota, questionamento sobre resultado da avaliação, situações especiais etc.).

Ainda em termos de facilitação, outra ferramenta que pode ser explorada pelo docente é o chat individual. Durante os períodos em que o professor está on-line, logado no AVA, é possível deixar o chat aberto para conversação, e tal ação fica visível ao aluno através de ícone específico na interface do AVA, indicando a presença do professor no ambiente. Tal situação permite ao aluno entrar em contato direto, síncrono, com o professor, viabilizando-se assim um canal de comunicação para troca rápida de informações, dúvidas e solicitações em geral.

Finalmente, ainda em termos de facilitação, o professor on-line possui a sua



disposição a ferramenta *newsletter*, canal de comunicação que permite envio de mensagens eletrônicas para os endereços eletrônicos pessoais dos alunos via AVA. O potencial de divulgação de informações sobre o curso, sobre a disciplina e sobre assuntos acadêmicos em geral é altamente ampliado, já que a concepção dessa ferramenta justamente é exteriorizar o canal interno (*central de mensagem*) de atendimento.

A proporção de alunos/turma para as disciplinas on-line, sem atividade presencial (exceto as obrigatórias, como avaliação), é de 60/1. Entende, nesse contexto, a disciplina on-line como disciplina teórica. Normalmente, salvo raras exceções, o professor é homologado para até 2 disciplinas distintas, guardando-se a aderência acadêmica à formação exigida no Plano de Ensino da disciplina.

### **Mediação/facilitação acadêmica do tutor presencial**

O tutor presencial é um professor que atua diretamente no polo de apoio presencial junto aos estudantes. Com formação superior na área do curso, aderência acadêmica à(s) disciplina(s) e aos processos de ensino e de aprendizagem nesta modalidade, cabe ao tutor presencial atuar em sintonia com este projeto pedagógico, garantindo ao corpo discente pertinência aos objetivos do curso e aos planos de ensino da(s) respectiva(s) disciplina(s) a(s) qual(is) presta tutoria.

O tutor presencial possui estrita ligação com o coordenador de curso e com os docentes que atuam na tutoria a distância, e sua atuação se dá através de três programas permanentes concebidos e orientados pela equipe pedagógica do curso.

No que se refere à mediação, cabe ao tutor presencial auxiliar o aluno no desenvolvimento das atividades acadêmicas solicitadas no decorrer da disciplina, com ênfase à orientação para a execução de tais atividades (tanto presenciais quanto atividades a serem executadas no AVA). Ainda, cabe ao tutor fomentar o hábito da pesquisa, estimulando o corpo discente a fazer uso da biblioteca do polo e da biblioteca virtual para aprofundamento acadêmico, sob sua orientação, bem como esclarecer dúvidas em relação a conteúdos específicos.

No que se refere à facilitação, cabe ao tutor atuar nos momentos presenciais deste curso (como avaliação, por exemplo), de forma a facilitar o processo de ensino e de aprendizagem, bem como orientar o corpo discente sobre como lidar com as especificidades da educação a distância previstas neste projeto.

Também cabe ao tutor familiarizar o aluno com o material didático disponibilizado, atuando como facilitador na organização do estudo do aluno a partir da relação deste

com as formas de entrega do conteúdo. Da mesma maneira se dá com o ambiente virtual de aprendizagem, ao orientar o aluno sobre a intervenção pedagógica que se espera do aluno na sala de aula virtual.

### **Atendimento voltado para a administração acadêmica**

Para as ações e necessidades de cunho administrativo-acadêmico, o aluno tem a sua disposição canais de comunicação (virtuais e presenciais) para diversos fins, tais como abertura de requerimento, renovação de matrícula etc.

Em virtude de o Sistema de Informações Acadêmicas (SIA) desenvolvido pela Universidade Estácio de Sá praticamente abordar todas as variáveis de ordem administrativa, os alunos são estimulados a usá-lo, evitando-se assim deslocamento desnecessário ao polo para tratar de ações relativamente simples, como consulta de nota e vista de prova, por exemplo. Como o acesso ao AVA já se dá via *Campus Virtual*[9], a maioria dos alunos utiliza o sistema para tais fins.

### **Sistema de Informações Acadêmicas (SIA)**

O Sistema de Informações Acadêmicas (SIA) é um ambiente seguro no qual os alunos, através do seu login e senha, têm acesso ao cadastro, à consulta de notas, datas de prova, requerimentos, além de outras opções. Aos alunos é disponibilizada uma gama de serviços que os auxiliam no dia-a-dia acadêmico, mesmo estando distantes do polo de apoio presencial, uma vez que o SIA pode ser acessado de qualquer computador conectado à internet.

Através dele o aluno obtém diversas informações, pode fazer vários tipos de consultas acadêmicas e contato virtual com os departamentos da Universidade.

Os professores on-line, igualmente, têm acesso a todas as turmas em que lecionam, gerenciando-as também virtualmente.

### **Secretaria do polo de apoio presencial**

A secretaria acadêmica do polo de apoio presencial conta com profissionais para atendimento presencial ao estudante, caso este tenha dificuldades ou dúvidas que não puderem ser resolvidas pela secretaria virtual.

Dentre as macroatribuições da secretaria, além de atendimento ao aluno, estão as ações de coordenar, supervisionar e orientar a execução dos procedimentos administrativos, financeiros e acadêmicos dos alunos.

Também compete à secretaria, sob supervisão do coordenador de polo, proceder à guarda, sigilo e atualização dos documentos relacionados às atividades acadêmicas do aluno, através do controle de arquivos e relatórios, durante o andamento do curso e

até 5 (cinco) anos após o término. Ainda, compete à secretaria organizar documentos institucionais pertinentes aos cursos (portarias de autorização, reconhecimento, renovação de reconhecimento, credenciamento etc.), garantindo assim que todas as exigências legais sejam cumpridas.

### **Apoio psicopedagógico**

Quanto ao atendimento psicopedagógico, a Universidade Estácio de Sá proporciona, sob supervisão do curso de Psicologia, através do Núcleo de Apoio e Atendimento Psicopedagógico (NAAP) e do Serviço de Psicologia Aplicada (SPA), atendimento psicopedagógico, assistência psicoterápica e psicodiagnóstico. Tal atendimento se dá por intermédio de compartilhamento com a estrutura já presente na IES que sedia o polo, sob supervisão do coordenador de polo.

### **Atendimento aos alunos com necessidades educacionais especiais**

Além das ações de acessibilidade presentes no AVA, em especial no conteúdo on-line e nas aulas teletransmitidas, o polo de apoio presencial deve adaptar-se às normas e princípios que garantem os direitos do aluno com necessidades educacionais especiais, integrando tal adaptação à política institucional da Universidade Estácio de Sá. Tal política busca manter a qualidade de ensino para todos os seus alunos de forma a assegurar aos alunos com necessidades educacionais especiais as condições necessárias para o seu pleno aprendizado. A materialização dessa política encontra-se no documento *Política institucional para atendimento aos alunos com deficiência ou com dificuldades específicas de aprendizagem*, base para a orientação de todo o corpo social que constitui o polo de apoio presencial.

Este curso segue as sugestões e procedimentos recomendados no documento em questão, buscando criar um ambiente educacional que reconheça as possibilidades e as limitações dos alunos com necessidades educacionais especiais, garantindo, assim, a sua plena inclusão no processo educativo.

### **Canais de comunicação no AVA**

Em termos técnicos, os canais de comunicação do AVA oferecem a possibilidade de interação entre dois ou mais atores, e tais possibilidades remetem à concepção de cada ferramenta em termos de instrumento para comunicação.

### **Comunicação assíncrona no AVA**

A comunicação assíncrona caracteriza-se pela não-simultaneidade, ou seja, a comunicação é emitida por uma pessoa e recebida/respondida por outra pessoa sem a necessidade de sincronia. Trata-se do tipo de comunicação mais amplamente utilizado neste curso e, ao mesmo tempo, de maior potencial acadêmico, pois permite estruturalmente a possibilidade de reflexão sobre a comunicação do outro, bem como

a possibilidade de pesquisa/estudo para oferecer resposta, para interagir.

a) **Fórum de discussão** - a estrutura do fórum é organizada a partir da criação de tópicos, sendo parte deles atribuída na concepção de cada disciplina (tópicos temáticos), parte atribuída pela organização administrativa do curso (tópicos de integração e tira-dúvidas, por exemplo), parte atribuída pelo professor on-line da disciplina, em sua autonomia de comunicação com a turma sob sua regência. A dinâmica do fórum inicia-se a partir da publicação do tópico e de seus dados de cadastro (como data de encerramento da discussão, por exemplo), dando-se início ao processo de postagens, as quais são encadeadas hierarquicamente por data da postagem. A título de organização, a postagem do professor on-line apresenta-se com destaque (fundo azul), e todos podem responder a todos, cabendo a possibilidade de edição da resposta somente ao autor da postagem, com exceção do professor, que pode editar qualquer postagem.

### **Interface de fórum temático**

O fórum de discussão, ainda, é uma ferramenta que permite a edição de textos em suas várias possibilidades (inserção de imagem, tabela, correção ortográfica etc.), bem como permite acesso direto a outras ferramentas, como a central de mensagens.

b) **Central de Mensagens** em termos de atendimento ao aluno, trata-se da ferramenta mais utilizada, especialmente no que se refere a aspectos administrativo-acadêmicos e a comunicações individuais, particulares. A central de mensagens permite ao aluno pesquisar usuários do AVA, facilitando assim a comunicação com outros alunos, com gestores acadêmicos, gestores do AVA, coordenadores e professores, inclusive com possibilidade de anexar arquivos nas mensagens. Para que tal possibilidade de múltiplos destinatários se efetive, a central de mensagem possui ferramenta de busca de usuários.

### **Interface da central de mensagem**

A central de mensagem é um sistema construído aos moldes de um correio eletrônico tradicional, com possibilidade de organização de mensagens em pastas, recuperação de mensagens excluídas, organização de grupos de destinatários/emissores, classificação por ícone de mensagem recebida etc.

c) **Newsletter** semelhante à central de mensagem, a ferramenta newsletter é um dispositivo de envio de mensagens que se particulariza pela possibilidade de envio por turma através do endereço eletrônico particular do aluno (sem necessidade de vínculo direto ao AVA). Tal particularidade permite ao professor on-line manter-se no AVA e, ao mesmo tempo, comunicar-se com os alunos de uma determinada turma guardando-se sua inviolabilidade no campo destinatário, bem como a possibilidade de cópia oculta para garantir também a inviolabilidade do endereço eletrônico particular

do aluno.

### **Interface da ferramenta newsletter**

A ferramenta newsletter permite o envio de comunicados gerais e/ou comunicados a alunos que ainda não acessaram o AVA, já que possui um filtro específico para categorizar alunos ausentes ao AVA. Em termos técnicos, trata-se de uma comunicação um para todos, cuja resposta, propositadamente, deverá ocorrer pela ferramenta central de mensagem, mantendo-se assim o propósito de comunicar para entrar no ambiente.

### **Comunicação síncrona no AVA**

A comunicação síncrona é o oposto da assíncrona, já que se caracteriza pela simultaneidade, ou seja, a comunicação é emitida por uma pessoa e recebida/respondida por outra imediatamente, mantendo-se assim a possibilidade de conversação on time. Trata-se do tipo de comunicação menos utilizado neste curso e, ao mesmo tempo, de menor potencial acadêmico, pois exige conexão simultânea entre os interlocutores.

Vale ressaltar que a sincronia guarda um caráter de pessoalidade à comunicação, estabelecendo uma interlocução imediata, o que permite a sensação de aproximação e de conforto da interação simultânea, aos moldes do que ocorre no ensino presencial, diminuindo assim o sentimento de isolamento que pode ser um fator de desmotivação para o aluno na modalidade EAD. Eventualmente, tal ferramenta pode ser usada em atividades acadêmicas nas quais se exige interlocução imediata, como nas vésperas de avaliação, por exemplo.

**Chat no AVA** o chat funciona a partir de agendamento prévio ou por atendimento individual. No primeiro caso, a funcionalidade agendamento customiza o acesso ao chat a partir de filtros, como disciplina e turma. No segundo caso, não há necessidade de agendamento prévio, cabendo ao professor on-line abrir a ferramenta para atendimento particular, mediante demanda, para alunos que se encontram on-line no ambiente, em simultaneidade ao professor. Para o aluno há um destaque no ícone da funcionalidade presente na sala de aula virtual, indicando a presença do professor da turma.

**Chat na aula teletransmitida ao vivo** durante o evento de teletransmissão ao vivo, também há a possibilidade de comunicação síncrona entre aluno-aluno e aluno-professor. Há um chat aberto, cuja forma de acesso pode se dar tanto para os alunos que assistem à aula no polo de apoio presencial (sala de teletransmissão), bem como para os alunos que assistem à aula via AVA, cuja denominação técnica é on demand.

Para que a comunicação com o professor se efetive, fica disponível a ele um monitor fixo, para acompanhamento das interações. Ainda, nos eventos ao vivo, há presença de um tutor no estúdio com o objetivo de acompanhar a evolução das interações, bem como para filtrar as perguntas recorrentes sobre o conteúdo ministrado para indicação em destaque no monitor do professor.

### **Interface da ferramenta chat na aula teletransmitida ao vivo**

Em ambos os casos, a ferramenta chat foi constituída de forma a garantir a simultaneidade e a integralidade das participações, tecnicamente executando refresh (atualização de envio) com baixo delay (intervalo de tempo entre uma postagem e outra).

### **Canais de comunicação externos ao AVA**

O atendimento externo ao AVA para o aluno da modalidade a distância na Universidade Estácio de Sá conta com diversos canais de comunicação, como a central geral de atendimento telefônico, uma linha 0800 para atendimento a alunos de todo o Brasil e atendimento via mensagem eletrônica, através do portal da instituição. No polo de apoio presencial, o atendimento é feito pela secretaria do polo.

#### **Comunicação via telefonia**

Através do portal Estácio na internet (inclusive com redundância na sala de aula virtual, via ícone fale conosco), bem como em todas as comunicações externas realizadas pela instituição (outdoor, publicidade, cartazes etc.), o aluno tem acesso às linhas telefônicas disponíveis para atendimento. Uma delas trata de chamadas locais oriundas da cidade sede da Universidade Estácio de Sá, e a outra trata de chamadas das demais localidades. O atendimento via telefonia está disponível de segunda a sexta-feira, de 08h às 20h; e aos sábados, de 8h às 18h.

A central de atendimento telefônico é treinada especialmente para atender às particularidades de alunos, especialmente no que se refere a processos administrativo-acadêmicos e dúvidas gerais sobre a modalidade e a progressão acadêmica. Além de treinamento, foi criado um protocolo de script com padrão de categorização para os operadores da central de atendimento.

#### **Comunicação via mensagem eletrônica**

Além do telefone, o aluno também possui a sua disposição o atendimento via mensagem eletrônica, disponível na página da internet. Aos moldes do telefone, a emissão de mensagem para atendimento segue script de categorização para produção

do comunicado, no qual há um protocolo de filtragem para maior clareza do chamado, a partir das seguintes premissas: a) identificação do remetente; b) assunto da mensagem; c) região/polo; d) curso; e) especificação do chamado.

### **Comunicação avançada**

Como a central de atendimento se presta a um protocolo de primeiro nível (que enseja a resolução para a maioria dos chamados), há também um serviço interno, denominado atendimento avançado, no qual os operadores são especializados em EAD e atendem diretamente dentro da sede da Diretoria de Educação a Distância da universidade.

O objetivo do atendimento avançado é o de assistir o aluno quando os canais de atendimento originários necessitam de uma intervenção técnica especializada. Quando isso ocorre, o operador da central de atendimento transfere o chamado para o operador técnico avançado, o qual assume o atendimento ao aluno.

O atendimento avançado permite a resolução de todos os chamados, desde dúvidas relacionadas à administração acadêmica, quanto dúvidas relacionadas à utilização do AVA e à dinâmica de funcionamento do curso.

## **CORPO DOCENTE**

### **Docente conteudista**

O docente conteudista é um professor com aderência acadêmica à disciplina, formação na área e titulação compatíveis para a execução do trabalho de elaboração dos originais dos Planos de Ensino (PE) e Planos de Aula (PAs) da disciplina sob sua responsabilidade. O conteudista responde diretamente ao coordenador pedagógico nacional, e sua produção está subordinada à validação do coordenador.

Os professores conteudistas são especialistas no assunto da disciplina, com consistente formação acadêmica e reconhecida experiência no seu campo profissional.

Criam e selecionam os conteúdos, normalmente na forma de texto explicativo/dissertativo, e preparam o programa da disciplina, respeitando as etapas do design instrucional: projeto pedagógico, planos de disciplina e de aprendizagem, mapa conceitual, sequência instrucional, elaboração da informação, criação dos itens de teste e seleção da bibliografia que irá compor o material didático impresso de cada disciplina. Muitas dessas etapas são realizadas com o trabalho cooperativo entre professores conteudistas, designers instrucionais, webdesigners e revisor gramatical, dentre outros membros da equipe multidisciplinar.

### **Docente da aula teletransmitida**

O professor da aula teletransmitida é um docente de sólida formação acadêmica que ministra classes mediante a transmissão, via satélite, a partir de estúdios de teletransmissão da Universidade Estácio de Sá. O sinal da aula é recebido em tempo real pelos polos de apoio presencial, bem como simultaneamente a transmissão se dá via internet na sala de aula virtual, permitindo ao aluno que possa rever tais aulas quando queira.

Esse docente é capacitado para usar as tecnologias disponíveis no estúdio e aplicá-las na execução das aulas, tendo o apoio de equipe específica para esse fim. Juntamente com a execução da aula propriamente dita, cabe ao docente elaborar material de apoio que também é disponibilizado aos alunos, conforme fluxo abaixo:

### **Fluxo de produção das aulas teletransmitidas**

Toda aula teletransmitida conta com recursos didáticos (quadro digital, realidade expandida, quadro multitoque etc.) e com recursos de interação síncrona (mediada pelo tutor presencial), no caso de eventos ao vivo.

Juntamente com o conteúdo on-line e o material didático, a aula teletransmitida completa a convergência de meios na oferta do conteúdo de cada disciplina.

### **Professor convidado**

O professor convidado é um profissional de notório saber, conceituado na área, com visibilidade no mercado e credibilidade entre os pares, convidado para disseminar o seu conhecimento entre os discentes. Sua ação é eventual, e pode ocorrer na aula teletransmitida (quando convidado pelo docente responsável pela aula), em aulas inaugurais (inclusive presenciais, no polo) e em atividades acadêmicas complementares, dentre outras possibilidades.

### **Coordenador de curso**

O coordenador de curso é um docente com formação na área do curso, titulação *stricto sensu* e experiência no magistério superior. Seu regime de trabalho contempla o que é preconizado pelo órgão regulador. Cabe a esse docente aplicar as decisões do NDE acerca do PPC, sob orientação e supervisão do coordenador pedagógico nacional, bem como responder pelo cumprimento deste projeto. Cabe a ele também supervisionar e orientar a atuação dos tutores e interceder pelos alunos quanto aos aspectos pedagógicos e acadêmico-administrativos. Ainda, faz parte de sua atribuição homologar os docentes que irão atuar na tutoria a distância. Eventualmente, o coordenador de curso auxilia o coordenador pedagógico nacional na seleção de docentes conteudistas.



### **Equipe responsável pela tutoria**

Dispomos hoje de um conhecimento e de uma forma de abordar os problemas relacionados à compreensão dos processos de ensino e aprendizagem eficazes. Sua aplicação, no entanto, exige uma mudança no papel do professor, advinda de uma nova percepção da função social do ensino e das finalidades educativas. Em outras palavras, provêm do perfil profissional do aluno que pretendemos formar e que resulta, por sua vez, do tipo de sociedade a que aspiramos.

Em função dessa percepção, tomou-se como norte a adoção de uma educação voltada à formação integral da pessoa em todas as suas capacidades, entre elas também as profissionais. Ensinar, portanto, implica dominar habilidades, técnicas, estratégias e procedimentos capazes de assegurar os resultados pretendidos.

Na modalidade EAD, torna-se imprescindível superar a postura do professor transmissor de conhecimentos. O papel do professor como repassador de informações deu lugar a um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e da sua autoaprendizagem, orientando assim a construção do conhecimento pelo aluno.

### **Tutor a distância**

O professor on-line, (tutor a distância) é um ator importante e indispensável na rede de comunicação que vincula os alunos às disciplinas e à instituição de ensino, pois, além de manter a motivação dos alunos, possibilita a retroalimentação acadêmica e pedagógica do processo educativo. Precisa ter conhecimento do conteúdo da disciplina on-line em que atua e domínio das técnicas indicadas para o desenvolvimento da ação docente em suas diversas formas e estilos.

Sua principal tarefa é orientar e motivar o aluno, acompanhando suas atividades nas disciplinas sob sua responsabilidade, procurando sempre orientá-lo quanto ao desenvolvimento de estratégias de estudo autônomo, de estudo cooperativo e colaborativo e à melhoria do processo ensino-aprendizagem, sobretudo a partir dos conteúdos e experiências apresentados. Atua diretamente nas tecnologias de informação e comunicação disponibilizadas no AVA, com vistas à interação com o aluno para esclarecimento de dúvidas, à promoção de espaços de construção coletiva do conhecimento e a participação nos processos avaliativos.

O papel do professor on-line é imprescindível para transmitir ao aluno segurança de que ele não está só em seu processo de aprendizagem. Dentro de uma abordagem construtivista, na qual o aprendiz é o agente do processo de aquisição do conhecimento, esse docente é o orientador, instigador, aquele que vai levar os alunos ao trabalho cooperativo e colaborativo. É também aquele que potencializa o diálogo, a

troca de conhecimentos e a produção coletiva dos seus discentes.

### **Tutor presencial**

O tutor presencial é responsável pelo atendimento aos discentes nos polos. Tem como principal papel orientar o processo de estudos dos discentes e esclarecer suas dúvidas de procedimentos de acesso e sobre a metodologia de ensino, já que as dúvidas de conteúdo são orientadas pelo professor on-line e, eventualmente, de forma síncrona, pelo professor da aula teletransmitida.

Esse profissional detém conhecimento sobre o conteúdo da disciplina, aderência acadêmica e domínio das técnicas indicadas para o desenvolvimento da ação docente nesta modalidade de ensino.

O atendimento aos alunos será presencial e individual, conforme agendamento prévio, ocorrendo em sala de estudos apropriada, localizada no polo de apoio presencial. O tutor presencial está subordinado administrativamente ao coordenador do polo, e academicamente interage com o professor on-line para questões relacionadas ao conteúdo, e com o coordenador de curso para questões relacionadas à metodologia e à progressão acadêmica do curso.

### **Política de atualização e capacitação do corpo docente**

Para oferecer suporte adequado a nossos docentes, foi criado o Programa de Incentivo à Qualificação Docente (PIQ), que se constitui em diversos espaços de interlocução com os professores que atuam em cada curso, para fomentar a troca de experiências, permitindo que o docente encontre na relação, no diálogo com o colega, uma reflexão conjunta e partilhada que lhe permita superar os desafios enfrentados cotidianamente. O PIQ inclui ações que enfatizam a formação continuada com vistas ao aprimoramento acadêmico elaborado em dois eixos fundamentais:

1. O primeiro apresenta módulos básicos centrados na prática pedagógica nos quais serão discutidos os temas: Planejamento de Ensino, Metodologia e Estratégias de Ensino, Avaliação do Processo Ensino-Aprendizagem e Interatividade em sala de aula, e que se destinam a todos os professores que atuam nos cursos de Graduação, Graduação Tecnológica e Pós Graduação, nas modalidades presencial e a distância.
2. O segundo eixo está centrado na formação pedagógica específica, e, portanto, numa perspectiva estratégica, na qual serão oferecidos módulos criados para atender a demandas geradas pelos Projetos Pedagógicos dos Cursos, como exemplo o módulo Formação de Professor em Docência on-line, o módulo Formação de Conteudistas e o módulo Elaboração de avaliação.

Frente à necessidade de abrangência nacional, os módulos que integram o PIQ utilizam a metodologia de ensino a distância, quer na modalidade on-line, quer na teletransmissão. Os módulos são disponibilizados ao longo do ano, abrangendo o público docente nacionalmente, que poderá cursá-los a qualquer momento, inclusive de forma simultânea. As inscrições são realizadas on-line, pelo sistema de informações acadêmicas SIA, no limite das vagas disponibilizadas por turma. Os professores contam com a orientação de um tutor da área, por turma, que orienta e incentiva o aprofundamento dos temas.

### **Equipe de produção de conteúdo**

A Universidade Estácio de Sá possui equipe própria para desenvolvimento e produção de conteúdo on-line, responsável pela transformação dos originais oriundos do professor conteudista em conteúdo interativo, dialógico, com amplo emprego de tecnologia e objetos de aprendizagem, todos aliados a uma metodologia de desenho didático proprietária.

Também cabe à equipe de produção de conteúdo integralizar os outros setores envolvidos na entrega de conteúdo (estúdio de teletransmissão, material didático impresso), estabelecendo nesse processo a arquitetura, programação e manutenção do AVA e suas funcionalidades.

Todo o desenvolvimento da produção de conteúdo passa por etapas de checagem de qualidade, nas quais o conteudista e o coordenador pedagógico nacional estabelecem validações acerca da aderência do desenho didático na consecução dos objetivos estabelecidos nos PE e PAs, bem como a especificidade do perfil do aluno na sugestão das animações, vídeos e imagens.

### **BIBLIOTECA**

A Bibliotecas dispõe de salas de recepção, salões de leitura, salas de estudo em grupo, salas de vídeo, salas de pesquisa informatizada, cabines de estudo individualizado, salões de acervo e salas de tratamento técnico.

Possui um acervo composto de livros, monografias, teses, periódicos e vídeos, nas várias áreas do conhecimento. .

Os acervos estão organizados de acordo com a Classificação Decimal de Dewey (CDD) e sinalizados de modo a facilitar sua localização pelos usuários.

A Política para Aquisição e Atualização do acervo é revista semestralmente em conjunto com a coordenação do curso, é observado o índice anual de crescimento indicado no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI. A preservação do acervo é

contemplada através da Política para Conservação e Preservação do Acervo.

O acervo do Curso de Administração tem disponibilizado nas bibliotecas livros básicos e complementares, de acordo com o conteúdo programático das disciplinas do Curso, livros clássicos, periódicos impressos e on-line, Bases de Dados, vídeos e DVD's. A pesquisa ao acervo pode ser realizada em qualquer microcomputador conectado à Internet e permite a consulta por autor, título e assunto.

O Sistema Informatizado de Bibliotecas é o Pêrgamun que é responsável pela informatização do acervo.

### **SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA - COMUT**

Importante instrumento de incremento de pesquisas e trabalhos acadêmicos, o COMUT permite aos pesquisadores o recebimento de cópia de artigos publicados em periódicos técnico-científicos, teses e anais de congressos existentes nas melhores bibliotecas do país.

### **BASE DE DADOS**

#### **Academic on file - Multidisciplinar**

A Base de Dados Academic on file disponibiliza artigos científicos de publicações com cobertura retroativa (back-files), e oferece plataforma de pesquisa em português, com recursos de tradução de textos.

#### **Computer Data Base Informática**

A Computer Data Base disponibiliza periódicos internacionais com resumos e full-text, abrangendo as áreas de informática, software, hardware, telecomunicações e indústria eletrônica. Apresenta um tradutor de texto, inclusive para a língua portuguesa.

### **PROGRAMA DE TREINAMENTO DE USUÁRIOS**

Objetiva facilitar o aperfeiçoamento acadêmico e profissional e a elaboração de trabalhos acadêmicos através do oferecimento dos seguintes cursos gratuitos:

- Curso de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos, Dissertações e Teses;
- Curso de Pesquisa Informatizada: Internet como Fonte de Pesquisa; e
- Curso de Pesquisa Informatizada: Bases de Dados.

### **FICHAS CATALOGRÁFICAS**

A Biblioteca disponibiliza para seus usuários o serviço de elaboração de fichas catalográficas com o intuito de colaborar com a normatização dos trabalhos de final de curso.

### **PROGRAMA DE ATENDIMENTO A ALUNOS COM NECESSIDADES EDUCACIONAIS ESPECIAIS**

De acordo com a Portaria n. 3.284, de 7 de novembro de 2003, as Bibliotecas dão acessibilidade aos usuários com necessidades educacionais especiais a diferentes fontes de informação, através de recursos diferenciados.

#### **Auditiva**

As equipes das Bibliotecas recebem treinamento na Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

#### **Visual**

O Sistema DOSVOX, que interage com o usuário através de síntese de voz, está disponível nas Bibliotecas viabilizando, deste modo, o uso do computador.

#### **ACESSO A PNE**

As instalações possuem rampas de acesso com corrimão e elevadores. Vagas de estacionamento próximas a esta entrada. Instalações sanitárias adaptadas conforme a NBR 9050 de setembro/99, da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, que trata da Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiências a Edificações, Espaço Mobiliário e Equipamentos Urbanos. Telefone, lixeiras e bebedouros também possuem adaptações.

#### **Biblioteca virtual**

A Universidade Estácio de Sá estabeleceu uma parceria com o grupo *Pearson Education*, parceria esta que incorpora milhares de obras de referência para acesso, consulta e aquisição de livros por parte dos alunos desta instituição.

A Pearson é uma empresa que se dedica ao ramo de edição, distribuição e comercialização de obras, dispondo de um acervo sobre o qual detêm direitos autorais de produção, distribuição e comercialização, sendo licenciada pela Digital Pages para uso de um software que permite o acesso por computadores, ou máquinas similares, ao seu acervo editorial que constitui a biblioteca virtual universitária e outras obras ou materiais, próprios ou de terceiros, por meio e através do Sistema Digital Pages.

Tal parceria, somada ao acervo atual da biblioteca virtual da Estácio, permite ao aluno

um expressivo aumento ao acesso à literatura de excelência nas diversas áreas do conhecimento.

O acesso à biblioteca virtual se dá no AVA, mais especificamente na sala de aula virtual, e a interface de publicação permite, além da visualização do conteúdo, o uso de outros recursos, como marcadores de texto e memorização da última página lida. O docente que elabora o conteúdo pode incorporar ao estudo dirigido a recomendação de leitura das obras ali disponibilizadas, como recurso auxiliar de estudo.

## **LABORATÓRIO**

Além da equipe de profissionais que atua neste curso em suas diferentes fases e atribuições, existe uma infraestrutura física e uma infraestrutura de material para que as ações e determinações expressas neste projeto possam ser executadas.

### **Infraestrutura física da sede da EAD na Universidade Estácio de Sá**

A sede da EAD ocupa prédio de dois andares, com cerca de 2000 metros quadrados, na cidade do Rio de Janeiro. Trata-se de um amplo espaço exclusivo, dividido em setores como sala de trabalho dos professores on-line, sala de produção de conteúdo, salas de reunião, polo de apoio presencial modelo, sala dos tutores etc. Atualmente a EAD ocupa 50% da capacidade física do prédio, podendo facilmente ampliar o setor para atender a novas demandas.

Todo professor on-line (tutor a distância) possui local próprio para trabalho na sede da EAD, no qual há equipamentos necessários para a execução da atividade docente nesta modalidade, bem como um ambiente de trabalho amigável e compatível com as necessidades para exercício de suas funções.

A equipe responsável pela produção de conteúdo possui sala própria, com equipamentos voltados para esse fim, também localizada na sede da EAD, bem como as coordenações de curso, a coordenação de tutoria, a secretaria geral e a gerência de polos de apoio presencial.

Em relação aos estúdios de teletransmissão, hoje o setor de EAD conta com quatro canais de satélite, distribuídos em quatro estúdios de teletransmissão, utilizados para os cursos a distância. Esses estúdios contam com equipamentos didáticos de última geração, como quadros interativos, sistemas de interação síncrona com alunos durante a transmissão ao vivo das aulas; além do ferramental próprio do meio, como ilhas de edição de áudio e vídeo, entre outros, conforme será pormenorizado no item sobre infraestrutura técnica. Os estúdios de teletransmissão estão localizados na cidade do Rio de Janeiro, ocupando um andar inteiro do prédio onde estão sediados, e cada

estúdio apresenta sala de edição, sala de gravação.

### **Infraestrutura física dos polos de apoio presencial**

Todo polo de apoio presencial possui as instalações preconizadas pelo órgão regulador, constando de biblioteca (e respectivo acervo bibliográfico, bem como disponibilização de terminais de computadores para consulta ao acervo virtual), sala de estudo na biblioteca, laboratório próprio de informática com acesso à internet de banda larga e maquinário compatível com as exigências do curso e com a possibilidade de uso inclusive fora de eventos acadêmicos, laboratório específico de ensino, sala de teletransmissão, sala de tutoria, sala de atendimento ao aluno, secretaria e sala para exames presenciais.

O espaço físico do polo é sinalizado, com placas indicativas representando toda sua infraestrutura física, bem como quadros informativos sobre horários de teletransmissão, de atendimento do tutor, do coordenador do polo e do orientador de inclusão digital. Sua estrutura é adequada ao número de alunos ali matriculados, guardando-se a proporção necessária para atendimento aos estudantes em todas as suas necessidades.

O projeto arquitetônico do polo também contempla os critérios legais de acessibilidade, de modo a garantir o ingresso e a permanência dos alunos com necessidades educacionais especiais.

## **CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO**

### **Gestor da área**

Responsável pela gestão do desenvolvimento e produção de conteúdo na modalidade EAD, tem por função capacitar, organizar e gerir a equipe de produção alocada para este curso. Com experiência em produção de material instrucional, o gestor da área interage com todas as equipes envolvidas, estabelecendo o plano de execução da produção de conteúdo e da gestão do AVA.

### **Analista de projeto educacional**

Responsável pela oferta do currículo do curso, da atualização das disciplinas e da gestão do curso no que tange à oferta de conteúdo. Cabe a esse profissional orientar a confecção da metodologia de entrega de originais, interagir com o coordenador pedagógico nacional para seleção e capacitação de conteudistas e responder pela adequação do planejamento do curso.

Cabe a ele também administrar no AVA o conteúdo e as funcionalidades ali dispostas, bem como orientar as outras equipes na integralização da oferta de conteúdo. Ainda, é o responsável pela identidade visual da instituição no que se refere à oferta de conteúdo na modalidade EAD, pela definição de procedimentos de produção de conteúdo, pela inovação tecnológica e pela supervisão de todos os processos e produtos oferecidos on-line.

### **Designer instrucional**

Responsável pelo planejamento didático dos cursos e disciplinas on-line, assim como pela elaboração dos mapas conceituais, elaboração dos hipertextos e orientação do desenvolvimento dos recursos multimídia. Responde pela adequação do desenho didático e pelos ajustes orientados no controle de qualidade, bem como executa a redação final dos originais para adequar à metodologia.

### **Webdesigner**

Responsável pelo projeto de design gráfico, assim como pela programação HTML, flash, recursos imagéticos e utilização e orientação da produção de recursos multimídia na execução do planejamento didático estabelecido pelo designer instrucional. Atua diretamente com o designer instrucional, orientando a adequação do roteiro de aula às solicitações do planejamento didático.

### **Gerente de operação EAD**

Gestor operacional e administrativo dos cursos oferecidos na modalidade EAD, atua em conjunto com a área acadêmica no dimensionamento da oferta de curso e na viabilização de caráter operacional, logístico, financeiro e administrativo dos cursos na modalidade. Supervisiona a atuação acadêmico-administrativa da secretaria acadêmica, o atendimento especializado ao aluno, a atuação dos polos de apoio presencial e a infraestrutura necessária à execução deste projeto.

### **Gerente de polos**

A coordenação dos polos de apoio presencial é liderada pela Gerência de Polos, subordinada à Gerência de Operação EAD, no que se refere aos aspectos logísticos, de infraestrutura e operação do corpo social. A gerência dos polos tem como principal responsabilidade supervisionar as atividades ali exercidas, com ênfase aos eventos de avaliação e de classes práticas, de forma a que sejam cumpridos os critérios e procedimentos estabelecidos no Manual de Procedimentos do Pólo de Apoio Presencial da Universidade Estácio de Sá. Cabe também à gerência do polo responder pelo atendimento especializado aos alunos, bem como orientar as ações e procedimentos dos tutores junto ao Sistema de Informações Acadêmicas (SIA).



### **Coordenador do polo**

Cabe ao coordenador do polo acompanhar e coordenar as atividades docentes, discentes e administrativas do polo de apoio presencial, bem como responder pela infraestrutura, pela gestão acadêmica, pelo acompanhamento e geração de relatórios, pelo atendimento ao aluno sobre questões administrativas e pela gestão do corpo social alocado no polo de sua responsabilidade.

Também compete a esse profissional implementar e supervisionar as ações de secretaria acadêmica e de capacitação de pessoal, inclusive alunos, no que se refere aos recursos tecnológicos exigidos neste curso. No caso de polos sediados em IES subordinadas à Universidade Estácio de Sá, compete ao coordenador do polo de apoio presencial interagir com o gestor da unidade para as ações de compartilhamento de infraestrutura, compartilhamento de biblioteca, laboratórios e de garantia de acessibilidade no espaço físico compartilhado. O coordenador de polo responde ao gerente de polos.

### **Secretaria do polo**

Compete à secretaria do polo, sob supervisão do coordenador, atender o aluno no que se refere aos aspectos administrativos e de gestão acadêmica, mantendo contato frequente com a gerência de polos para integração entre as ações locais e as ações em sede. Ainda, é responsável por toda a documentação do corpo social ali presente e dos alunos matriculados no polo, no sentido de catalogar, organizar, registrar e arquivar os documentos inerentes à vida acadêmica do aluno.

## **EQUIPE MULTIDISCIPLINAR**

### **Equipe responsável pela teletransmissão**

O estúdio é o centro que distribui o sinal de satélite e a transmissão via internet para todos os polos de apoio presencial e para o AVA. Nele trabalham câmeras, editores e assistente de produção. Consta das atribuições do estúdio o agendamento, a gravação, a captação e edição das aulas teletransmitidas, assim como a catalogação e depósito de todos os arquivos e versões do material adotado na aula, bem como a produção de material adaptado (versão em LIBRAS e versão em áudio).

### **Gestor dos estúdios de teletransmissão**

Cabe a esse profissional gerir o pessoal alocado nos estúdios e equipes de apoio, bem como organizar e gerir a agenda de alocação de docentes para as aulas, além de supervisionar o processo de geração e depósito dos eventos teletransmitidos a serem

hospedados no AVA.

### **Editor**

Profissional responsável pela seleção e cadastro de URL nos sistemas integrados de teletransmissão (satélite e internet), bem como pela edição, corte, legendas, sonorização e finalização de gravações realizadas no estúdio em que está alocado. Também cabe a ele disponibilizar as versões em áudio das aulas e editar a gravação para versão em LIBRAS, bem como manipular o quadro digital utilizado pelo docente e operar a câmera móvel. É responsável pelo produto final, supervisionando a ação do câmera, do assistente de produção e do intérprete de LIBRAS, além de orientar o docente no que se refere aos aspectos técnicos de gravação.

### **Câmera**

Responsável pela captação em vídeo das aulas, pela orientação espacial do professor no momento da captação e pela orientação ao editor de eventuais necessidades de mudança de câmera/enquadramento. Cabe a ele operar a câmera fixa, assegurar a captação de áudio e organizar os espaços de captação (como no uso de quadro branco tradicional, uso de púpito/mesa, uso de chroma key, externas etc.).

### **Assistente de Produção**

Profissional responsável por assessorar o editor em todo o evento de captação de vídeo. Também compete ao assistente de produção catalogar e disponibilizar as URLs e arquivos utilizados na aula para depósito no AVA. Também compete a esse profissional auxiliar o docente na organização das interações via chat nos eventos de transmissão ao vivo. Responde diretamente ao editor.

### **Intérprete de LIBRAS**

Cabe a esse profissional assistir previamente à aula a ser interpretada para verificar o procedimento de versão em LIBRAS, efetuando então a execução da aula interpretada em língua de sinais. Para exercer tal função, todo intérprete alocado no estúdio possui contato com a comunidade surda para efetividade do processo. No caso de eventos de teletransmissão externos ao estúdio, se for o caso, o intérprete acompanha a equipe de produção para interpretação ao vivo.

### **Equipe responsável pela operação e gestão administrativa**

As atribuições da equipe responsável pela operação e gestão administrativa deste curso são as de planejar, desenvolver, promover, administrar e avaliar as políticas, planos, programas, ações, produtos e serviços de Educação a Distância, atuando de forma integrada aos diversos setores da Universidade Estácio de Sá. Cabe a essa equipe, ainda, sistematizar a atuação do polo de apoio presencial, coordenar o

atendimento especializado ao corpo docente e discente, gerir a logística acadêmica de distribuição de turmas e alocação de professores, administrar a estrutura física da sede e gerir os processos acadêmico-administrativos deste curso.

### **Programador**

Responsável pelos processos tecnológicos no AVA e respectiva interface com o Sistema de Informação Acadêmico (SIA). Responsável pela transformação do conteúdo de um curso em HTML, operação do LMS, produção de aplicativos, sistemas e funcionalidades na inteligência e controle de processos. Atua diretamente com o designer instrucional e com o webdesigner, integralizando a ação de ambos no AVA.

### **Revisor**

Responsável pela revisão linguística dos materiais didáticos veiculados no AVA, tendo por referência, além da correção gramatical, a pertinência do gênero discursivo em questão, tendo em vista suas coerções (dialogia, continuidade lógica, coesão, coerência etc.). Eventualmente, propõe redação final ao roteiro elaborado pelo designer instrucional.

### **Especialista em avaliação**

Responsável pela orientação presencial dos professores conteudistas que irão elaborar os itens de teste para o sistema de avaliação. Responde pela observação das normas regimentais referentes à avaliação. Responde também pela instrução acerca da construção de questões sob a ótica da proporção de níveis cognitivos e graus de dificuldade. Faz parte de suas atribuições estabelecer encontros semanais para orientação e revisão de itens de teste, além de oficinas permanentes de capacitação.

### **Orientador de inclusão digital**

Sob supervisão do coordenador de polo, esse profissional atua nos laboratórios de informática dos campi com a finalidade de promover a inclusão digital de estudantes e professores, assim como orientar os alunos no acesso ao Campus Virtual e ao AVA, respondendo por questões técnicas e tecnológicas.